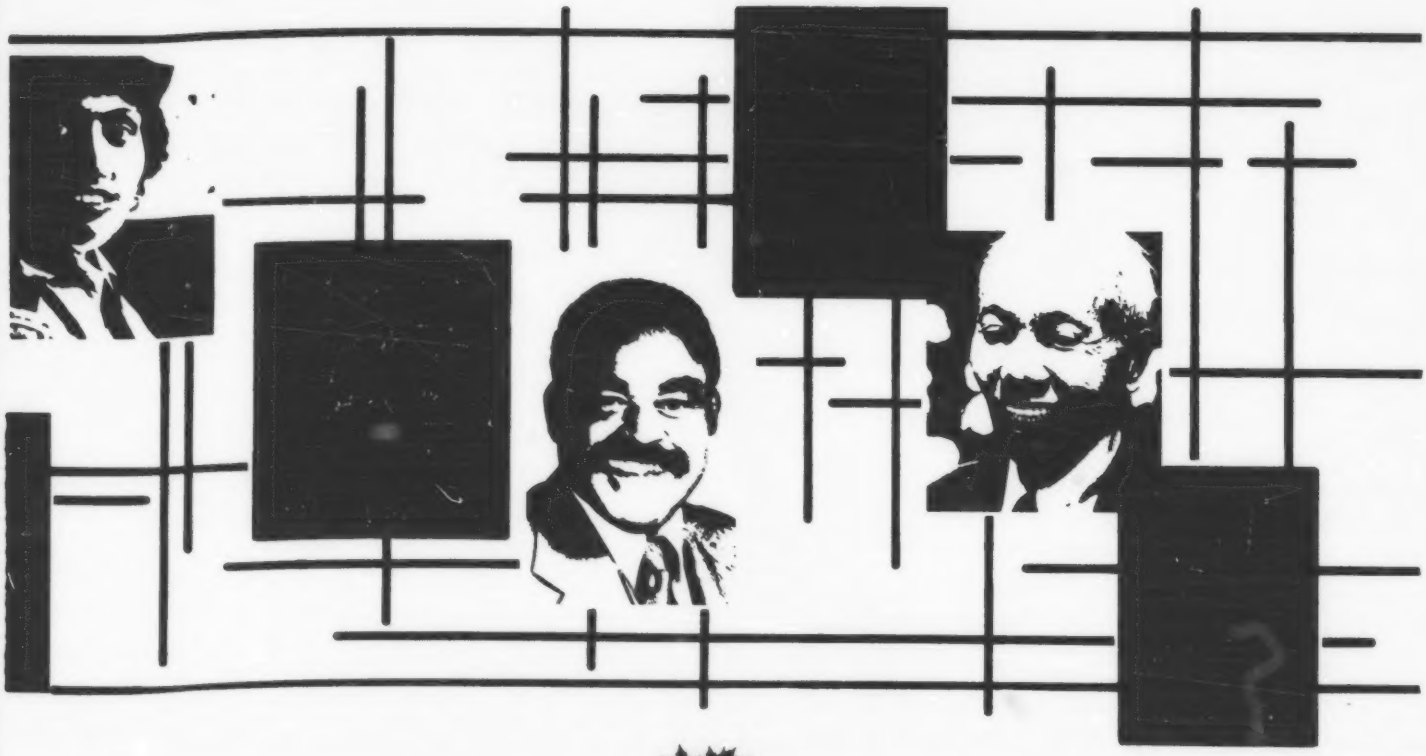
Relations interraciales, nº 2

S'adapter à la diversité

L'accès des collectivités multiculturelles aux services municipaux



FCM

Fédération canadienne des municipalités
Programme municipal de relations interraciales

Relations interraciales

Qu'elles soient grandes ou petites, urbaines ou rurales, les municipalités prennent maintenant l'initiative d'améliorer les relations interraciales dans leur collectivité. L'adoption d'un Énoncé de politique sur les relations interraciales, en 1986, a constitué un engagement pour la FCM et a conduit à l'établissement du Programme municipal de relations interraciales avec l'aide de la Direction du multiculturalisme du Secrétariat d'État.

Afin d'aider ses membres à établir des politiques et des programmes, la FCM a lancé les projets suivants dans le cadre de son Programme municipal de relations interraciales :

- la mise sur pied d'un centre de documentation et d'un service de consultation pour répondre aux demandes de renseignements des municipalités intéressées;
- la mise en application d'une stratégie de communication afin de tenir les municipalités et la collectivité au courant des faits nouveaux;
- la formation d'un Comité d'action nationale sur les relations interraciales composé d'élus municipaux et de dirigeants de la collectivité;
- la publication des brochures *Comment* en vue de fournir aux municipalités des lignes directrices sur les politiques, les programmes et les procédés relatifs aux relations interraciales.

«S'adapter à la diversité — Accès des collectivités multiculturelles aux services municipaux» examine de près comment les services municipaux peuvent satisfaire efficacement les besoins engendrés par les différences culturelles, linguistiques et raciales présentes au sein de la collectivité. Des stratégies innovatrices et flexibles y sont recommandées pour améliorer les services municipaux touchant les loisirs, les ressources humaines, la planification urbaine, le transport public, les services de police et d'incendie, les services sociaux et communautaires, l'achat et l'attribution de contrats, les subventions, le logement et le développement économique.

Le présent manuel, le deuxième de la série, sera suivi de numéros qui traiteront des sujets suivants :

- **Un point de départ : l'administration municipale et les relations communautaires et interraciales;**
- **La formation interculturelle et interraciale;**
- **Équité en matière d'emploi.**

Ces publications constitueront des outils précieux pour les municipalités faisant face au défi et aux possibilités qu'offre une collectivité d'une grande diversité culturelle. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

L'Agent de relations interraciales
Fédération canadienne des municipalités
24, rue Clarence
Ottawa (Ontario)
K1N 5P3

(613) 237-5221
Télécopieur 237-2965

ISBN 0-919080-39-1

92-00288/

Table des matières

L'adaptation des municipalités aux nouveaux besoins de leur collectivité 3

Que signifie favoriser l'accès de la population multiculturelle? 4

Mythes et réalités 5

Une responsabilité relevant de la compétence municipale 6

Une stratégie de changement 7

Les mesures recommandées 8

Personnel et ressources humaines 9

Secrétariat municipal 11

Subventions municipales 12

Achats et attribution de contrats 12

Parcs et loisirs 13

Planification sociale 15

Développement économique 16

L'habitation 18

Santé publique 20

Protection contre l'incendie 21

Transport en commun 22

Services de police 23

Services sociaux 25

Bibliothèques 26

La jeunesse ethnique minoritaire 26

Participation des citoyens 28

Avantages découlant de l'amélioration des relations interraciales 29

Liste de contrôle à l'intention de l'administration municipale 30

Remerciements

Le présent manuel a été conçu sous la direction du Comité d'action nationale sur les relations interraciales de la FCM. Ce comité se composait, en septembre 1988, des personnes suivantes :

Le président : **Herb Taylor**, échevin de Moose Jaw (Saskatchewan)
Le coprésident : **Alan DeSousa**, Ville Saint-Laurent (Québec)

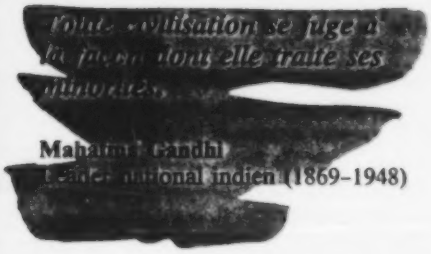
Helen Boyce, *échevin de Vancouver (Colombie-Britannique)*
Gretchen Brewin, *maire de Victoria (Colombie-Britannique)*
Bob Morrow, *maire de Hamilton (Ontario)*
William Norrie, *maire de Winnipeg (Manitoba)*
George Rideout, *maire de Moncton (Nouveau-Brunswick)*
Bev Salmon, *conseillère municipale de North York (Ontario)*
Larry Schneider, *maire de Régina (Saskatchewan)*
Kathleen Verdon, *conseillère municipale de Montréal (Québec)*

Susan Eng, *Toronto (Ontario)*
James François, *Porter's Lake (Nouvelle-Écosse)*
Elmer Ghostkeeper, *Paddle Prairie (Alberta)*
Robert Kouri, *Montréal (Québec)*
Lilian Ma, *Toronto (Ontario)*
Earl Miller, *Toronto (Ontario)*
Valmond Romilly, *Vancouver (Colombie-Britannique)*
Gurchuran Singh, *Ottawa (Ontario)*

Nombre de personnes ont contribué, de par leurs observations, à enrichir le contenu de ce guide. Nous remercions sincèrement les personnes suivantes de leur précieux concours :

Fo Niemi *du Centre de recherches-actions sur les relations raciales;* ***Janice Dembo*** *du Comité du Maire de Toronto sur les rapports entre races et communautés;* ***Chimbo Poe-Mutuma*** *de la Commission de logement de la Communauté urbaine de Toronto;* ***Rosanna Scotti*** *de la Communauté urbaine de Toronto;* ***Anna Chiappa*** *de la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton;* ***John Dennison*** *du Secrétariat d'État;* ***Mark O'Neil*** *du Secrétariat d'État;* ***Harold Rampersad*** *du* Community and Race Relations Committee *de Winnipeg;* ***Philomen Wright*** *du* Committee on Community, Race and Ethnic Relations *de North York;* ***Cyril Dabydeen*** *du Comité consultatif sur les minorités visibles de la Municipalité d'Ottawa;* ***Jim Knight*** *et* ***Shirley Tom*** *de la Fédération canadienne des municipalités;* ***Elliot Tepper*** *de* Carleton University *et* ***Mabel Chan*** *du Conseil national des Canadiens chinois.*

L'adaptation des municipalités aux nouveaux besoins de leur collectivité



Prise de conscience des municipalités de la diversité des besoins de leur collectivité

Les nouvelles tendances démographiques sont en train de métamorphoser la composition des villes et des municipalités canadiennes. Ce phénomène pose un défi de taille aux administrations municipales car elles sont appelées à répondre aux attentes de tous les groupes ethniques, raciaux et culturels de leur collectivité.

Au cours des dernières années, on a pris de plus en plus conscience que les autochtones et les minorités ethniques avaient des besoins particuliers. Cette prise de conscience a incité les municipalités à modifier ou à rajuster leurs programmes et leurs services en vue d'en faciliter l'accès et de s'assurer que tous leurs citoyens participent à part égale à l'activité municipale. Les municipalités doivent faire preuve de souplesse, de sensibilité et d'avant-gardisme pour être en mesure d'offrir des programmes et des services améliorés.

Un large éventail de services

Les municipalités assurent chaque jour un large éventail de services et de programmes essentiels à l'ensemble de leurs citoyens. Cet éventail peut varier d'une province à l'autre ou suivant l'importance et le type de la municipalité. En général, les municipalités exercent leurs activités dans une foule de domaines, dont les suivants : la délivrance de permis aux entreprises, l'inspection des bâtiments, les services d'incendie et de police, le contrôle de l'utilisation des sols et l'aménagement du territoire, les bibliothèques, les parcs et les loisirs, les travaux publics, le transport en commun, la collecte et l'élimination des ordures ménagères, la collecte et le traitement des eaux usées, l'alimentation en eau, la distribution de l'eau, le développement économique, la santé publique et les logements publics.

Un rôle de premier plan pour les municipalités

Puisqu'elles œuvrent dans des domaines aussi variés que la prestation de services, l'embauche, l'achat de biens et de services et l'octroi de subventions, les municipalités ont la possibilité de jouer un rôle de premier plan en matière de satisfaction des besoins et des attentes des minorités culturelles et raciales.

Nombre de municipalités prennent aujourd'hui des mesures qui leur permettent de consulter de façon appropriée leurs minorités ethniques et raciales, notamment la tenue de réunions avec des groupes communautaires et la création de comités consultatifs. De plus en plus de municipalités veillent à ce que les services et les programmes qu'elles planifient et offrent à leur collectivité tiennent compte des particularités culturelles et linguistiques de cette dernière.

Les dirigeants municipaux sont de plus en plus conscients de la nécessité d'adopter des politiques et des programmes qui soient libres de toute discrimination et qui favorisent l'égalité des chances dans les domaines de l'embauche, de la représentation au sein de conseils et de commissions, des services municipaux et de l'affectation des ressources. Toute municipalité qui a pour but de servir le mieux possible ses citoyens doit répondre aux besoins divers de ses communautés minoritaires. Le fait d'adopter des politiques et des programmes en matière de relations interraciales et ethniques ne peut que contribuer à améliorer la qualité des services municipaux offerts à tous les citoyens.

Que signifie favoriser l'accès de la population multiculturelle?

Les êtres humains ne réussiront à améliorer sensiblement leur destinée que s'ils modifient en profondeur leurs modes de pensée.

John Stuart Mill (1806–1873)
Philosophe et économiste anglais

Une nouvelle perspective en matière d'administration

Les municipalités ont l'obligation de veiller à ce que tous les membres de leur collectivité aient un accès égal aux services qu'elles offrent. Ce n'est malheureusement pas souvent le cas dans les collectivités qui se composent de gens de races, de cultures, de langues, de religions et d'ethnies différentes. En général, cette situation découle du fait que l'administration municipale n'a pas su s'adapter aux besoins de sa population multiculturelle.

Il est donc essentiel que les dirigeants municipaux envisagent d'ajouter une nouvelle perspective en matière d'administration pour que tous les groupes minoritaires reçoivent eux aussi les services auxquels ils ont droit. De cette façon, ils répondront vraiment aux besoins de l'ensemble des membres de leur collectivité. En d'autres termes, les municipalités doivent modifier ou adapter leur optique en matière de planification et de prestation de services de façon à traduire la diversité des besoins de leurs minorités. Voilà ce qu'on entend par favoriser l'accès de la population multiculturelle aux services municipaux.

Favoriser l'accès de la population multiculturelle

C'est en favorisant l'accès de la population multiculturelle aux services offerts par les municipalités que l'on ouvrira la voie à l'amélioration des relations interraciales. Les municipalités sont appelées à élaborer de nouvelles stratégies de communication pour rejoindre les membres des minorités ethniques, à élaborer des programmes qui seront davantage axés sur les besoins de ces derniers et à assurer la formation de leur personnel pour que celui-ci connaisse les particularités culturelles de la population cible. Le fait d'envisager une nouvelle optique en matière d'administration permettra aux municipalités de mieux faire face aux conditions existant au sein de leur collectivité, aujourd'hui comme demain.

Mise en œuvre d'un plan d'action positif

Bien que le fait de favoriser l'accès de la population multiculturelle aux services municipaux entraîne des répercussions favorables au niveau de l'administration des affaires publiques, les municipalités risquent toutefois de se heurter à certaines formes d'opposition alimentées par la crainte du changement ou par des valeurs traditionnelles. Il est donc essentiel qu'elles veillent à planifier et à coordonner soigneusement toutes les étapes de ce processus au sein d'une structure organisationnelle complexe, composée de nombreux services, conseils et comités, et autres centres de responsabilité.

Mythes et réalités

Dans la vie, si l'on veut réussir à progresser dans la voie de l'apprentissage, il faut tout d'abord apprendre à détruire les mythes qui nous habitent.

Antisthène (445-365 av. J.-C.)
Philosophe et fondateur de l'école cynique

LE MYTHE :
Les municipalités devraient offrir leurs services uniquement dans les deux langues officielles au Canada.

LA RÉALITÉ :
Faire une pareille affirmation, c'est ignorer la réalité démographique de la société canadienne. Selon les données du recensement de 1986, 291 220 Canadiens ne parlent ni le français ni l'anglais, sans compter que le Canada accueille chaque année de nombreux immigrants qui n'ont qu'une connaissance limitée de ces deux langues officielles. Bien que la plupart de ces derniers fassent tout leur possible pour parler couramment l'une de ces langues, nombre d'entre eux ont besoin d'aide lorsqu'ils communiquent dans leur langue maternelle, particulièrement dans les domaines suivants de l'activité municipale : les services d'incendie et de police, le logement, la santé publique et la planification. Dans certaines municipalités, le nombre élevé de minorités linguistiques justifierait la création de services de traduction et d'interprétation.

LE MYTHE :
Nous ne faisons aucune discrimination puisque tout le monde reçoit le même traitement.

LA RÉALITÉ :
Traitement identique n'est pas synonyme de traitement égal. Lorsqu'on traite tout le monde de la même façon, indépendamment de la race, de l'ethnie ou de la langue, on offre un traitement identique mais on ne leur garantit par pour autant un traitement égal. La situation des minorités ethniques ressemble en quelque sorte à celle des personnes handicapées qui se déplacent en fauteuil roulant. En effet, ces dernières sont peut-être traitées de la même façon que tout le monde, il n'en demeure pas moins qu'elles sont défavorisées lorsqu'elles se retrouvent coincées au pied d'un escalier. On pourrait facilement leur permettre d'avoir un accès égal aux services offerts simplement en construisant des rampes. On peut donc donner lieu à des inégalités lorsqu'on ne tient pas compte des différences linguistiques, culturelles et sociales en matière de prestation de services ou d'embauche. Par conséquent, les municipalités se doivent de modifier leurs politiques et leurs pratiques pour s'assurer qu'elles donnent un traitement égal à tous les membres de la collectivité.

LE MYTHE :
La mise sur pied d'un programme axé sur l'amélioration des relations interraciales exige un important investissement de ressources financières et humaines.

LA RÉALITÉ :
Il n'est pas nécessaire d'augmenter les dépenses pour répondre aux besoins des minorités ethniques et raciales. Il est en effet possible d'affecter plus judicieusement ou de réaffecter les ressources actuelles. Par exemple, les municipalités peuvent utiliser une partie des fonds de leur budget de publicité pour annoncer leurs services dans les médias des minorités ethniques. Des employés des services des relations avec la collectivité, de la planification sociale ou du secrétariat peuvent se charger d'élaborer, à temps partiel, un programme sur les relations interraciales. Les programmes récréatifs pourraient être davantage axés sur les besoins des minorités ethniques. Celles-ci seraient ainsi plus portées à bénéficier des installations et des programmes récréatifs de sorte que les ressources municipales seraient davantage utilisées. Il convient toutefois de mentionner que la mise en œuvre de

programmes perfectionnés en matière de relations interraciales peut entraîner une augmentation des dépenses sur le plan des ressources humaines et financières au sein des municipalités.

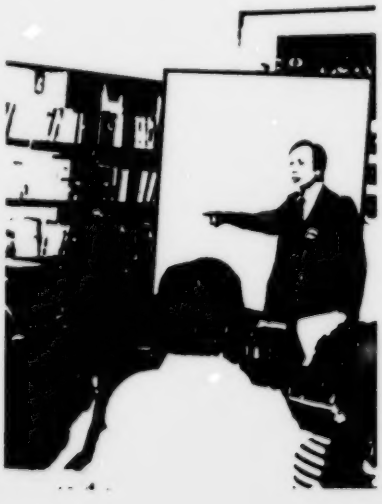
LE MYTHE :
L'administration municipale n'a pas pour mandat de favoriser l'amélioration des relations interraciales et ethniques.

LA RÉALITÉ :
Les membres des minorités raciales et ethniques sont des contribuables au même titre que les autres et les municipalités ont la responsabilité de répondre à leurs besoins. Ce faisant, elles contribuent non seulement à améliorer la qualité des services qu'elles offrent, mais également à créer des occasions favorables dont jouira la collectivité tout entière, autant sur les plans économique, culturel et social qu'au niveau de l'emploi.

Une responsabilité relevant de la compétence municipale

L'une des plus grandes souffrances pour la nature humaine est celle que provoque la naissance d'une nouvelle idée.

Walter Bagehot (1826–1877)
Économiste anglais



Il est possible que certains directeurs de service considèrent que l'administration municipale n'a pas pour mandat de favoriser l'accès de la population multiculturelle aux services qu'elle offre. Les scénarios suivants mettent en lumière quelques-uns des problèmes qui sont directement liés à la nature des relations que les municipalités entretiennent avec leurs minorités ethniques et raciales.

* certains services municipaux reçoivent des demandes de renseignements qui sont rédigées dans des langues qu'ils ne connaissent pas;
* un sondage mené par le personnel des services récréatifs auprès de la population cible révèle que les minorités ethniques n'utilisent pas les programmes qui leur sont offerts;
* des planificateurs organisent une assemblée publique dans un quartier à forte concentration de minorités ethniques et sont surpris par le faible niveau de participation;
* des inspecteurs du service de santé n'arrivent pas à comprendre pourquoi certains propriétaires de restaurants appartenant à des groupes ethniques continuent de contrevenir aux règlements en matière de santé;
* des chefs des minorités ethniques soutiennent que les forces policières exercent de la discrimination à l'endroit de certains de leurs membres;
* une employée municipale issue d'une minorité visible dépose une plainte à la Commission des droits de la personne, alléguant qu'elle a été victime de discrimination parce qu'une de ses collègues, qui est moins qualifiée qu'elle-même, vient d'avoir une promotion;
* un organisme culturel dénonce le manque de partialité de l'administration municipale dans l'octroi de ses subventions;
* des représentants municipaux, envoyés en mission commerciale à l'étranger, reviennent bredouilles parce qu'ils ne connaissaient pas suffisamment le cadre culturel, social et politique du pays en question;
* une municipalité ne comprend pas pourquoi elle est incapable de faire participer les membres des minorités ethniques de sa collectivité aux événements sociaux qu'elle organise;
* des chauffeurs de taxi appartenant à une minorité raciale se plaignent d'être victimes de discrimination de la part des inspecteurs qui délivrent les permis, des entreprises d'exploitation de taxis et des clients.

Voilà quelques exemples de problèmes auxquels s'exposent les municipalités qui ne se préoccupent pas de la diversité des besoins de leurs groupes ethniques et raciaux. Les municipalités ont de toute évidence la responsabilité de promouvoir l'amélioration de l'accès de la population multiculturelle aux services qu'elles offrent.

Une stratégie de changement

Les choses ne changent pas; c'est nous qui évoluons.

Henry David Thoreau (1817–1862)
Écrivain libertaire américain

Étude opérationnelle

Les chefs de service doivent revoir leurs politiques, leurs procédures et leurs pratiques pour s'assurer que celles-ci ne limitent pas involontairement l'accès des groupes raciaux et ethniques aux services et aux programmes municipaux. Il peut arriver que certaines minorités n'aient pas accès à certains services municipaux et que d'autres groupes n'en profitent pas pleinement. La meilleure façon d'amorcer une étude opérationnelle consiste à mener des consultations auprès de la population, en prenant soin d'inviter des citoyens qui occupent une position-clé au sein de la collectivité ou en tenant des assemblées publiques.

Le fait de mener des consultations auprès des citoyens qui bénéficient directement des programmes peut mettre en lumière des questions ou des défauts que les employés municipaux ne soupçonnaient même pas et leur suggérer des solutions. Voici quelques-unes des méthodes susceptibles d'aider les municipalités à améliorer l'accès des minorités raciales et ethniques aux services qu'elles offrent.

Formation du personnel

- Les directeurs de service et leurs employés, particulièrement ceux qui traitent régulièrement avec la clientèle, n'ont peut-être pas l'habitude de travailler avec des minorités ethniques ou les connaissances nécessaires pour le faire efficacement. Il est donc important de leur donner de la formation en vue de les sensibiliser aux particularités culturelles des minorités et à la question des relations interraciales. De cette façon, ils développeront leur aptitude à faire face aux différences culturelles, linguistiques et religieuses, facteurs susceptibles d'influencer négativement la pertinence et l'efficacité des programmes et des services offerts.

Programmes de communication et d'extension des services

- Les programmes de communication et de relations publiques actuels ne permettent peut-être pas aux municipalités d'entrer en communication avec leurs minorités ethniques. Les autorités municipales peuvent améliorer leurs relations avec les citoyens de langue étrangère en leur offrant des services d'interprétation et de traduction. Il convient toutefois d'évaluer le nombre de minorités linguistiques et l'importance des documents à traduire avant d'adopter cette dernière solution. La documentation doit traduire les particularités culturelles et le degré d'alphabétisation des minorités et comporter un nombre suffisant de documents graphiques. En outre, les campagnes publicitaires des municipalités doivent refléter la réalité multiculturelle de la collectivité. Il est aussi recommandé d'avoir recours aux médias des minorités ethniques et aux groupes et organismes minoritaires pour assurer l'efficacité des programmes de consultation et d'extension des services.

Équité en matière d'emploi

- Il est possible que les minorités raciales et ethniques soient sous-représentées dans un service municipal donné ou dans l'ensemble de la main-d'œuvre municipale. La mise en œuvre d'un programme d'équité en matière d'emploi peut favoriser l'embauche des membres des groupes minoritaires de sorte que l'effectif de la municipalité traduise mieux la composition démographique de la collectivité. En procédant de la sorte, les dirigeants municipaux ont l'assurance que leurs pratiques d'embauche sont équitables et qu'ils tirent le meilleur parti possible des ressources humaines de leur collectivité. Ils mettent ainsi à contribution les compétences culturelles et les capacités linguistiques de leurs membres, aspects qui peuvent jouer un rôle important dans la qualité des services qu'ils offrent.

Évaluation des besoins de la collectivité

- Les résultats de sondages menés auprès de la population de même que les évaluations des besoins des citoyens révèlent que les membres des minorités ethniques et raciales ne reçoivent pas suffisamment de services ou sont laissés-pour-compte. Les dirigeants municipaux doivent prendre des mesures pour supprimer les écarts existant au niveau de leurs programmes et de leurs services.

Les mesures recommandées

Il serait intéressant de savoir ce qui effraie le plus l'être humain : adopter une nouvelle mesure ou prononcer un mot nouveau.

Fedor Dostoïevski (1821-1881)
Romancier russe

Rôle de chef de file

Les directeurs de service des municipalités ont pour mandat d'effectuer les changements de nature organisationnelle et doivent, à ce titre, jouer un rôle de chef de file dans l'amélioration de l'accès de la population multiculturelle aux services municipaux. Il est donc essentiel qu'ils s'engagent à fond dans ce projet et qu'ils déploient les efforts nécessaires pour que la situation s'améliore à ce chapitre. Il est également indispensable qu'ils incitent leurs employés à respecter leur engagement en leur faisant bien comprendre qu'il s'agit d'une question hautement prioritaire au sein de l'organisation. C'est la condition essentielle pour que les employés municipaux prennent pleinement conscience de la nécessité d'opérer un changement et qu'ils prennent les mesures nécessaires pour y arriver.

Un engagement à respecter

La tenue de séances d'orientation et de formation à l'intention des employés assurera le respect de cet engagement à tous les niveaux hiérarchiques. Il faut alors prendre soin d'expliquer clairement aux participants les raisons pour lesquelles il est important de favoriser l'accès de la population multiculturelle aux services municipaux et leur transmettre des données précises sur la composition socio-économique, linguistique, religieuse, culturelle et raciale de la collectivité.

Mesures recommandées

Voici quelques mesures auxquelles les administrations municipales peuvent avoir recours pour favoriser l'accès de la population multiculturelle à leurs services :

1. **Créer** un groupe d'étude composé de cadres supérieurs représentant chacun des services municipaux.

2. **Examiner** les recommandations formulées par le comité sur les relations interraciales et ethniques, le cas échéant.

3. **Procéder** à une étude opérationnelle et veiller à ce que chaque service mène des consultations auprès des membres de la collectivité en vue d'évaluer dans quelle mesure la population multiculturelle a accès aux services offerts.

4. **Formuler** des recommandations à l'intention des membres du conseil municipal ou du comité municipal concerné.

5. **Modifier** les priorités, les budgets et les plans d'action existants pour que ceux-ci soient conformes aux recommandations approuvées.

6. **Évaluer** les ressources de même que les crédits budgétaires nécessaires à la mise en application de ces recommandations.

7. **Élaborer** des plans d'action et des échéanciers à court terme, moyen terme et long terme.

8. **Mettre** les plans d'action en œuvre et rendre compte, à intervalles réguliers, de l'évolution des projets entrepris par les divers services au comité sur les relations interraciales et ethniques, le cas échéant, ou au comité municipal concerné.

9. **Analyser** l'évolution de la situation et modifier les divers services offerts en conséquence.

10. **S'engager** à évaluer les besoins et planifier les programmes et les services à longue portée en vue de favoriser l'accès de la population multiculturelle aux services municipaux.

Personnel et ressources humaines

L'égalité est un principe fondamental inhérent à tous les niveaux de l'organisation sociale.

William Shakespeare (1564–1616)
Auteur dramatique anglais

Équité en matière d'emploi

Les municipalités ont la responsabilité d'adopter des pratiques d'embauche équitables et de les faire respecter pour des raisons d'ordre juridique, économique et social.

C'est la loi

Tout d'abord, les employeurs sont tenus, en vertu des lois provinciales et fédérale sur les droits de la personne et des lois régissant les normes d'emploi, de veiller à ce qu'aucune personne qualifiée ne soit victime de discrimination fondée sur son sexe, son origine, sa couleur, sa race ou son handicap. Toute plainte pour atteinte aux droits de la personne risque d'entraîner des frais importants en matière de ressources humaines et financières.

C'est un signe de saine gestion

Deuxièmement, les employeurs qui respectent le principe d'égalité des chances ont la possibilité d'utiliser et d'exploiter pleinement les compétences et les talents d'une population active en pleine évolution. N'importe quel directeur intelligent sait que les ressources humaines jouent un rôle déterminant au niveau de l'efficacité et de l'efficience de la structure organisationnelle.

C'est un droit fondamental

En dernier lieu, les employeurs qui adoptent des pratiques d'emploi axées sur l'équité respectent les principes fondamentaux de justice sociale et d'égalité des chances. Dans une société démocratique, il est essentiel que les municipalités jouent un rôle de premier plan en favorisant l'égalité pour tous les citoyens et qu'elles donnent l'exemple au sein de leur collectivité.

Inégalité des chances

Les dirigeants municipaux doivent prendre conscience que les membres des minorités ethniques et raciales sont défavorisés par rapport au reste de la population, car ils ont des salaires moins élevés, ils accusent un taux de chômage supérieur à la moyenne et ont plus de difficultés à se trouver un emploi dans leur domaine de compétence et d'expérience.

Cette situation désavantageuse peut découler de pratiques d'emploi ou d'attitudes discriminatoires qui, intentionnellement ou non, limitent les perspectives d'emploi des minorités.

Examen des systèmes d'emploi

Il convient de procéder à un examen approfondi des systèmes d'emploi municipaux afin d'évaluer la nature et la gravité des mesures discriminatoires. Il s'agit d'une tâche complexe étant donné qu'il faut procéder à une évaluation exhaustive de tous les aspects suivants : les modes de recrutement et de sélection, les programmes d'évaluation du rendement, les méthodes de classification et d'analyse des postes, les programmes de formation et de perfectionnement, le système de promotion et les possibilités d'avancement, les niveaux de rémunération, les processus de cessation d'emploi et les mesures disciplinaires. Il est vital d'assurer la présence d'un nombre suffisant de représentants syndicaux à toutes les étapes du processus de planification de façon à bénéficier de leurs recommandations et de leur appui dans la mise en œuvre du programme d'équité en matière d'emploi.

Obstacles de nature discriminatoire

Les programmes d'équité en matière d'emploi ou d'égalité des chances ont pour avantage de supprimer tous les obstacles de nature discriminatoire en favorisant un examen et une modification des pratiques et des politiques d'emploi.

Voici quelques-unes des mesures discriminatoires qui empêchent les membres des minorités ethniques et raciales de s'intégrer à la population active :

- le recours à des méthodes limitatives de recrutement, comme le bouche à oreille et les concours fermés;
- le fait de donner la préférence aux citoyens plutôt qu'aux immigrants reçus;
- le fait de laisser libre cours à ses préjugés linguistiques ou culturels au cours du processus de sélection (par exemple, avoir un parti pris contre certains accents ou contre des comportements caractéristiques de certaines cultures);
- le manque de partialité dans l'évaluation des diplômes universitaires ou des diplômes de compétence professionnelle;
- l'adoption des attitudes stéréotypées et négatives envers les minorités;
- l'exigence de compétences linguistiques et physiques ou de tests qui ne sont pas directement liés au rendement au travail.

Formation du personnel et adoption de politiques de non-discrimination

Les chefs de service des municipalités doivent intégrer les questions de diversité culturelle et de relations interraciales à leurs programmes de formation actuels. Il est en effet important qu'ils enseignent à leurs employés les pratiques et les attitudes propres aux diverses minorités culturelles et qu'ils leur montrent les divers comportements et attitudes discriminatoires qu'ils peuvent manifester, consciemment ou non.

Les employeurs doivent également chercher à éliminer toute forme de racisme en adoptant une politique de non-discrimination et en la faisant respecter. Il est possible que certains employés, issus de minorités, n'aient pas droit, ouvertement ou de façon dissimulée, au même traitement que les autres en raison de leur origine raciale ou ethnique, qu'ils soient victimes de remarques désobligeantes, d'insultes à caractère raciste, ou d'ostracisme ou encore qu'ils soient affectés aux tâches les moins intéressantes.

Donner le bon exemple

De par leur rôle d'employeur public, les municipalités ont la responsabilité de défendre le principe de l'égalité pour tous leurs citoyens et de donner l'exemple à ce chapitre. L'adoption de politiques et de programmes concrets, comme l'équité en matière d'emploi, peut garantir que les pratiques d'emplois mises de l'avant par les municipalités sont équitables.

Secrétariat municipal

Il faut en tout temps chercher la vérité auprès des minorités.

Ralph Waldo Emerson (1803–1882)
Poète et philosophe américain

Facilité d'accès

Pour améliorer la facilité d'accès aux services qu'elles offrent, les municipalités doivent tout d'abord informer tous les membres de leur collectivité. Lorsque la collectivité se compose de plusieurs minorités linguistiques et culturelles, il peut être approprié de mettre sur pied des services d'interprétation et de traduction afin de répondre aux demandes de renseignements de ces dernières. Il convient toutefois de souligner que la création d'un tel réseau d'aide doit se fonder sur les besoins exprimés par la minorité et non sur sa densité démographique.

La communication, l'élément-clé

On peut également offrir une plus grande facilité d'accès à la population multiculturelle en dressant, à l'intention des divers services municipaux, une brève liste des divers services de traduction et d'interprétation auxquels ils peuvent avoir recours en cas de besoin. Il est également recommandé de leur fournir une liste des employés municipaux qui ont les capacités linguistiques nécessaires pour agir en qualité d'interprètes, au besoin. Il serait également utile de leur donner une liste des divers médias et organismes appartenant à des minorités ethniques de façon à les inciter à exploiter davantage ces ressources dans le but d'améliorer leur communication avec la population multiculturelle.

Mentionnons qu'il est essentiel d'inviter un large échantillonnage de la collectivité aux activités municipales et aux événements spéciaux. Il convient également de reconnaître la diversité de la collectivité en faisant en sorte qu'elle soit exprimée dans l'appellation des rues, dans les affiches, dans les monuments ou dans tout autre symbole utilisé par la municipalité. Les archives municipales doivent aussi être représentatives des divers groupes ethniques composant la collectivité.

Les municipalités doivent prendre soin de faire traduire, au besoin, tous les documents destinés aux groupes linguistiques importants de leur collectivité. Pour ce faire, il suffit de conclure un contrat de louage de services avec des organismes offrant des services aux immigrants.

Nominations au sein des conseils et des comités

Il est important d'accroître la présence des minorités ethniques et raciales au sein des divers conseils et comités municipaux de façon à assurer une meilleure représentation de ces groupes. Les municipalités doivent s'engager formellement à respecter le principe d'égalité dans le processus de nomination des membres et à annoncer publiquement tout poste vacant, non seulement dans les médias habituels, mais également dans ceux des groupes ethniques.

La facilité d'accès est le fait d'une bonne administration

Il va de soi que les programmes et les services municipaux seront utilisés par un nombre grandissant de personnes si les municipalités en facilitent l'accès et si elles font preuve de souplesse et d'ouverture d'esprit. La collectivité toute entière bénéficiera de la participation des citoyens des minorités à l'activité municipale.

Subventions municipales

Le partage équitable des subventions municipales

Étant donné que les municipalités jouent un rôle en matière d'aide subventionnelle, elles ont la responsabilité de veiller à ce que leurs subventions soient accordées de façon équitable. Il convient donc de déployer des efforts pour garantir que les organismes appartenant à des groupes minoritaires, et particulièrement ceux qui ont pour mandat d'améliorer les relations interraciales ou de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants, en reçoivent leur juste part. Les municipalités doivent également appuyer financièrement les événements qui reconnaissent et mettent en valeur le caractère multiculturel de leur collectivité, comme la tenue de festivals.

Il est donc recommandé d'examiner attentivement les critères et les lignes directrices régissant l'octroi de subventions pour supprimer tout risque de jugement subjectif et pour assurer que les groupes sélectionnés servent bien les intérêts de l'ensemble de la collectivité.

Promouvoir l'égalité au sein de la collectivité

Les municipalités peuvent exiger que les organismes qui présentent des demandes de subvention, particulièrement les organismes œuvrant dans le secteur de la santé et des services sociaux, fournissent une preuve qu'ils favorisent l'accès des groupes minoritaires à leurs services, comme un profil de leur clientèle, l'existence de programmes de formation visant à sensibiliser leur personnel aux particularités culturelles des minorités et au racisme, du matériel publicitaire rédigé dans des langues autres que l'anglais et le français. Il conviendrait également d'encourager les organismes bénévoles bénéficiant de subventions à faire en sorte que les divers groupes ethniques soient équitablement représentés au sein de leurs conseils et de leur personnel et que leurs services répondent aux besoins de ces collectivités.

Une municipalité peut, grâce au processus d'octroi de subventions, exercer une influence des plus significatives sur le secteur des services bénévoles et veiller à ce que les besoins de tous les citoyens soient satisfaits.

Achats et attribution de contrats

Rien au monde... même les armées les plus puissantes... ne peut exercer une influence aussi grande qu'une nouvelle idée qui est parvenue à maturité.

Victor Hugo (1802–1885)
Poète, romancier et dramaturge français

Égalité grâce au respect de l'obligation contractuelle

De par le rôle qu'elles jouent en matière d'achat de biens et de services, les municipalités peuvent exercer une influence positive sur les pratiques mises de l'avant par les employeurs de leur collectivité. Pour ce faire, elles n'ont qu'à adopter une politique de respect de l'obligation contractuelle en vertu de laquelle un fournisseur de biens et de services serait tenu de mettre en œuvre un programme d'équité en matière d'emploi pour avoir le droit de conclure un contrat avec la municipalité. Ce type de politique constitue un excellent moyen de combattre toute forme de discrimination raciale et peut grandement contribuer à promouvoir l'égalité des chances pour tous les membres de la collectivité.

La Grande-Bretagne et les États-Unis ont adopté, il y a plusieurs années, une politique de cette nature, et le Canada est en voie de les imiter. Les municipalités pourraient, grâce à cette formule, se servir de leur pouvoir en matière de négociation de contrats pour améliorer les politiques et les pratiques mises en œuvre par les entrepreneurs de leur collectivité. Elles influenceraient un grand nombre d'industries, notamment le secteur des meubles, de la papeterie et des fournitures de bureau, des ordinateurs, de la construction de même que ceux de la finance et des investissements. Les entrepreneurs éventuels pourraient être tenus de démontrer qu'ils ont amélioré leurs politiques de recrutement, d'embauche, de formation et d'avancement de façon à assurer une représentation plus équitable des membres des minorités ethniques au sein de leur personnel.

Accès égal en matière d'attribution des contrats

Les municipalités peuvent également, outre la clause de respect de l'obligation contractuelle, élaborer une politique visant à garantir qu'elles achètent, selon une proportion équitable, leurs biens et leurs services des entreprises appartenant à des membres des minorités ethniques. Par exemple, elles peuvent les encourager à soumissionner en faisant publier leurs appels d'offres dans leurs médias. Voilà une excellente façon de favoriser l'égalité des chances dans l'attribution des contrats municipaux.

Il est également important que les municipalités tiennent compte des besoins des entreprises appartenant à des membres des minorités dans leurs programmes de développement économique. Cette mesure revêt encore plus d'importance au cours des périodes de déclin économique, où l'on assiste à une tendance à la baisse des perspectives d'emploi.

En procédant de la sorte, les municipalités offrent leur appui non seulement aux exploitants d'entreprises appartenant à des groupes minoritaires, mais également à ceux qui ont le plus de difficultés à se trouver un emploi.

Un rôle de premier plan au sein de la collectivité

En raison de l'influence qu'ils exercent dans les domaines des achats et de l'attribution de contrats, les dirigeants municipaux ont la possibilité d'agir en qualité de chefs de file en favorisant la mise en œuvre de politiques et de pratiques au sein des entreprises de leur collectivité. C'est en donnant le bon exemple que les municipalités pourront s'assurer que les autres membres de leur collectivité chercheront à les imiter et à garantir ainsi un traitement égal à tous les citoyens.

Parcs et loisirs

Diversité des besoins

Il importe que les administrateurs du secteur des loisirs tiennent compte des origines raciales et culturelles des membres de leur collectivité s'ils ne veulent pas mettre en jeu la pertinence des programmes récréatifs offerts. Pour répondre à la diversité des besoins de leur collectivité multiculturelle, ils doivent établir une meilleure communication avec leurs groupes minoritaires, planifier leurs programmes récréatifs en fonction des attentes de ces derniers et veiller à ce que leurs employés développent leurs capacités linguistiques et leurs connaissances des minorités culturelles en vue d'améliorer leurs relations avec ces dernières.

Évaluation des besoins de la collectivité

En général, l'évaluation des besoins et l'établissement de profils des clientèles fournissent des renseignements précieux sur les attentes et sur les préférences des membres de la collectivité. Il est essentiel de porter une attention particulière à l'origine ethnique de la clientèle, parce que les groupes minoritaires n'ont souvent qu'un accès limité aux services offerts ou sont carrément négligés. Ces données peuvent largement contribuer à améliorer le processus de planification des programmes de même que la nature des services offerts pour que tous les citoyens soient traités sur un pied d'égalité.

Communication et accès

Les minorités ethniques ont un problème en commun : elles sont mal informées sur les divers programmes récréatifs municipaux. Pour remédier à cette situation, il faut axer davantage les campagnes de publicité et les programmes d'information sur ces communautés. Par exemple, le fait d'avoir recours aux médias et aux organismes appartenant à des minorités ethniques constitue une excellente façon de s'assurer que les membres de

ces groupes seront bien renseignés sur les installations et les programmes récréatifs de la municipalité et qu'ils les utiliseront. Les municipalités leur donneront ainsi l'occasion de participer plus activement aux processus de planification et d'élaboration des activités.

Mentionnons qu'il existe d'autres méthodes pour améliorer les relations avec les groupes minoritaires, notamment l'embauche de travailleurs bien informés, qui peuvent agir en qualité d'agents de liaison auprès de ces groupes ou la création de conseils consultatifs, composés de membres de la collectivité et chargés de se pencher sur les programmes d'activités offerts dans les centres de loisirs communautaires. Il est toutefois essentiel que la composition de ces conseils soit représentative de la réalité multiculturelle du quartier.

Obstacles linguistiques et culturels

Il est essentiel d'offrir de la formation au personnel du service des loisirs pour que celui-ci se familiarise avec les particularités culturelles des minorités ethniques et en comprenne les besoins en matière de loisirs. Il convient également de lui montrer des méthodes d'intervention efficaces en cas de conflits raciaux. Dans les collectivités composées d'un grand nombre de minorités linguistiques et ethniques, il est indispensable que les employés municipaux soient multilingues et qu'ils possèdent des connaissances approfondies des caractéristiques culturelles des diverses communautés.

Par exemple, les minorités ethniques n'ont pas nécessairement les mêmes besoins alimentaires ni les mêmes comportements à l'égard des programmes récréatifs et des loisirs, de l'âge, du rôle de la femme et de celui de l'homme, de la religion, des contacts visuels ou gestuels. Certains groupes ethniques s'opposent aux activités mixtes, d'autres privilégient les activités familiales tandis que les gens âgés préfèrent parfois se retrouver entre eux. Il convient également de souligner qu'il peut y avoir différentes mentalités au sein d'un même groupe ethnique.

Il est particulièrement important que les adolescents aient accès à des programmes d'activités au cours de la période estivale. Par conséquent, il convient de redoubler d'efforts pour que les programmes existants soient conformes à leurs besoins. Il serait également utile de multiplier les programmes qui leur sont destinés, particulièrement ceux qui s'adressent aux adolescents de plus de 16 ans, de prolonger les périodes d'activités ou d'organiser plus souvent des activités de plein air.

De meilleurs services récréatifs contribuent au mieux-être de la collectivité

C'est tout d'abord en reconnaissant qu'il existe une diversité de besoins en matière de loisirs au sein d'une collectivité multiculturelle que les municipalités réussiront à offrir des services récréatifs de qualité et à répondre aux attentes de tous leurs citoyens.

Planification sociale

Les planificateurs visent l'optimisation future des tendances qui se manifestent dans le présent.

Peter Drucker
Spécialiste en gestion

Une planification fondée sur la diversité

Les planificateurs doivent veiller à ce que leurs décisions soient équitables et justes. Pour ce faire, ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que le développement de la municipalité sur les plans physique, économique et social reflète les caractéristiques et les besoins des groupes raciaux et ethniques, dont les propriétés et les entreprises font partie intégrante, mais distincte, de leur collectivité. Les planificateurs doivent attacher de l'importance aux facteurs culturels, religieux et sociaux lorsqu'ils planifient de façon à traduire fidèlement la composition démographique de leur municipalité.

Reconnaissance des besoins de la population multiculturelle

Plusieurs moyens s'offrent aux planificateurs désireux de tenir compte des besoins divers de leur population multiculturelle. Par exemple, la forte concentration de groupes ethniques et raciaux dans les zones résidentielles ou commerciales d'un secteur géographique donné peut justifier l'adoption de politiques visant à combler des besoins précis en matière de logement. Il peut s'agir, notamment, de subdiviser des immeubles, d'évacuer et de reloger des groupes minoritaires, d'offrir certains services et aménagements culturels, communautaires et religieux et d'approuver l'existence de types particuliers d'emplois et de structures familiales. Par exemple, le fait d'autoriser la construction de logements supplémentaires ou d'appartements secondaires pour les membres de certaines familles qui habitent un quartier résidentiel composé de maisons unifamiliales démontre que l'on respecte l'importance accordée par de nombreuses minorités ethniques à la notion de famille élargie. Les planificateurs doivent également reconnaître que l'évolution démographique nécessite parfois des modifications des règlements de zonage.

Communication et accès

Avant de prendre leurs décisions, les planificateurs doivent mettre en œuvre les moyens nécessaires pour sonder l'opinion des membres des minorités ethniques et raciales, qui sont peu nombreux à avoir voix au chapitre lors des prises de décisions et qui sont sous-représentés au sein des groupes de pression traditionnels œuvrant dans le domaine de la planification sociale. La tenue d'assemblées publiques est un excellent exemple de mesure couramment utilisée pour sonder le pouls de la population. Il convient toutefois de fournir du matériel bilingue aux participants et de leur offrir des services d'interprétation, au besoin.

Mentionnons que certaines minorités ethniques sont peu portées à participer à des assemblées publiques. Il en va de la responsabilité des planificateurs de faire preuve d'imagination dans l'élaboration d'autres moyens visant à sonder efficacement l'opinion de ces minorités. Il est également important que la documentation, notamment les brochures, traduisent les différentes réalités linguistiques et culturelles de la collectivité.

Il est parfois nécessaire de traduire la documentation dans des langues autres que l'anglais ou le français dans les quartiers où la densité démographique des minorités linguistiques le justifie. Mentionnons également que de nombreuses minorités culturelles sont plus auditives et visuelles que d'autres et que le seul fait d'avoir recours à certaines combinaisons de couleurs dans les illustrations graphiques, les dessins ou les présentations audio-visuelles permet parfois de transmettre plus efficacement l'information. C'est en s'attardant à des facteurs de cette nature que les planificateurs s'assureront que tous les membres de la collectivité participent au processus de planification.

L'optique du multiculturalisme

À mesure qu'une municipalité évolue de plus en plus vers une société multiculturelle, les planificateurs se doivent de faire preuve d'une plus grande ouverture d'esprit et d'assouplir leur comportement professionnel en acceptant de tenir compte de la diversité des besoins culturels des minorités ethniques dans le processus de planification. Ce faisant, ils s'assureront que leurs décisions traduisent les besoins et les préoccupations de la collectivité toute entière.

Développement économique

La situation économique des minorités

Au sein de certaines minorités ethniques, le pourcentage de citoyens qui se lancent en affaires, particulièrement dans le secteur de la petite entreprise, est supérieur à la moyenne. Ce phénomène s'explique de plusieurs façons. Les personnes qui prennent cette décision n'ont pas de solutions de rechange. Elles sont aux prises avec de nombreux obstacles sur le marché du travail, comme l'impossibilité de faire reconnaître leur diplôme d'études professionnelles, elles doivent surmonter des difficultés linguistiques et sont victimes de discrimination. Nombre d'entre elles optent en dernier recours pour un emploi à leur compte.

L'administration municipale peut adopter une foule de moyens pour favoriser le développement des entreprises appartenant à des membres des minorités ethniques. Les dirigeants municipaux peuvent communiquer avec les entrepreneurs des groupes minoritaires lorsqu'ils organisent des séances de consultation à l'intention du milieu des affaires. Tous les services municipaux engagés dans des activités susceptibles d'influencer le développement commercial doivent également prendre soin de consulter les hommes d'affaires des groupes minoritaires. Par exemple, le personnel du service de planification doit informer ces derniers des projets d'aménagement touchant les zones commerciales.

Développement des entreprises appartenant à des groupes minoritaires

Il est également important que les municipalités recueillent des données sur les entreprises exploitées par des membres des minorités et en fassent l'analyse. En effet, c'est en compilant des statistiques sur le nombre et les types d'entreprises, les niveaux d'emploi, la structure des commerces et les sources de financement disponibles que les municipalités peuvent le mieux cerner les problèmes et les besoins de leurs minorités et réduire au minimum les écarts existant entre leur situation et celle de l'ensemble de la collectivité sur le plan du développement économique.

Nombre de municipalités ont recours à des méthodes d'enseignement public, comme la tenue de séances sur la gestion d'une entreprise, pour favoriser le développement économique. Mentionnons toutefois que ces méthodes donnent parfois de meilleurs résultats lorsqu'elles s'adressent exclusivement à des participants des minorités qui sont en affaires étant donné que ces derniers font face à des problèmes et des inconvénients particuliers, en plus des difficultés éprouvées par la plupart des nouveaux entrepreneurs. Citons, entre autres, la difficulté d'obtenir l'aide financière nécessaire au démarrage et à l'expansion de l'entreprise de même que le manque de connaissances sur le milieu des affaires et sur les ressources disponibles.

Le multiculturalisme et le développement économique

L'administration municipale peut également apporter son appui aux entrepreneurs des groupes minoritaires en reconnaissant le caractère multiculturel de sa collectivité. Elle peut mettre en valeur le caractère ethnique d'une minorité en veillant à ce qu'il soit exprimé dans l'appellation d'un quartier donné, dans le matériel promotionnel ou dans des symboles, comme des logos et des noms de rues, ou en protégeant le patrimoine architectural de cette communauté. Nombre de municipalités ont donné l'appellation « Petite Italie », « Quartier chinois » ou « Village multiculturel » à certains de leurs quartiers pour attirer les touristes et favoriser le développement économique.

Il est également possible de stimuler le développement économique en appuyant des festivals et des événements multiculturels. Nombre de municipalités ont réussi à accroître sensiblement le flot de touristes au sein de leur collectivité grâce à la tenue de festivals multiculturels. Ces événements leur donnent l'occasion non seulement de reconnaître et de célébrer la diversité ethnique et culturelle de leur collectivité, mais également de bénéficier des retombées financières favorables découlant d'un afflux de touristes.

Aide et commerce internationaux

Les municipalités mettent de plus en plus l'accent sur l'aide et le commerce internationaux par le truchement d'activités de jumelage, de missions commerciales et d'échanges professionnels. Elles peuvent ainsi mettre à contribution les compétences, les expériences et les connaissances des membres de leurs communautés minoritaires. Nombre d'immigrants peuvent grandement faciliter les démarches en matière d'aide et de commerce internationaux grâce aux connaissances approfondies qu'ils ont du milieu culturel, politique, social et économique de leur pays d'origine. Les minorités offrent d'immenses possibilités en matière de développement économique.

Les avantages de la diversité

Les municipalités peuvent bénéficier de nombreux avantages lorsqu'elles offrent leur appui aux entreprises appartenant à des membres des minorités. Mentionnons, entre autres, une augmentation des perspectives d'emploi, la relance économique et une meilleure appréciation de la diversité socio-culturelle. En conclusion, les municipalités améliorent la qualité de vie pour tous les membres de leur collectivité.

L'habitation

Répondre à la diversité des besoins

Le service municipal responsable de l'habitation a pour mandat de répondre aux besoins en matière de logement des membres de la collectivité, particulièrement des citoyens à faible revenu ou à revenu moyen.

Il n'existe aucune étude sur les possibilités de logement offertes aux minorités ethniques au Canada. Par contre, les résultats d'études menées aux États-Unis et en Grande-Bretagne ont révélé l'existence de diverses formes de discrimination, qu'elles soient exercées consciemment ou non. On a constaté que c'était le cas pour tous les aspects vérifiés, notamment le statut socio-économique, la situation de famille ou les préférences ayant trait au quartier ou à la grandeur et au type d'habitation voulus.

Voilà une preuve qui démontre clairement que non seulement les minorités ethniques se voient offrir un choix de logements qui est de beaucoup inférieur à celui auquel elles ont droit, mais également qu'elles habitent souvent les logements les moins convoités. Certaines personnes se demandent si les tendances relevées aux États-Unis et en Grande-Bretagne ne pourraient pas également se manifester au Canada.

Obstacles linguistiques et culturels

Il semble que le manque d'objectivité dans le processus d'attribution des logements publics soit attribuable à plusieurs facteurs. D'une part, on évalue mal les besoins des minorités ethniques parce qu'on leur attribue à tort des préférences et des stéréotypes. D'autre part, on exerce des pressions pour que les logements vacants soient occupés le plus rapidement possible, de sorte qu'on ne dispose pas de suffisamment de temps pour déterminer avec précision les préférences des clients en matière de types d'habitation et de quartier. Les obstacles linguistiques et culturels nuisent également à l'établissement d'une bonne communication avec les membres des minorités ethniques, ce qui entrave d'autant plus le processus de consultation et d'attribution des logements.

Contrôle du processus

Le service municipal responsable de l'habitation se doit de tenir des dossiers sur les membres des minorités ethniques de façon à suivre l'évolution de la composition ethnique des candidats à chacune des étapes du processus d'attribution des logements publics. Il est également important de contrôler les délais requis pour répondre aux demandes des postulants, la qualité des logements qui leur sont attribués et la mesure dans laquelle on leur a permis de s'installer dans le quartier de leur choix. Ce système doit être facile à utiliser et il doit être compris et accepté par tous les membres du personnel et par les comités de locataires. Il est conseillé d'en utiliser les résultats dans le cadre de discussions et de séances de formation réunissant le personnel et les membres des comités.

Formation du personnel

Pour éviter tout risque de préjugés et de stéréotypes de nature raciale ou culturelle, il convient également d'assurer la formation du personnel du service de l'habitation et des gestionnaires immobiliers. Il est nécessaire de leur enseigner les coutumes, les croyances religieuses, la culture, les antécédents historiques de même que les besoins en logement des minorités ethniques du quartier. Tout programme de sensibilisation au racisme peut aider les employés à se rendre compte qu'ils adoptent inconsciemment des comportements empreints de préjugés, qu'ils se fondent sur de fausses suppositions et qu'ils ont des parti pris à l'égard des membres des minorités ethniques.

Il est essentiel que le personnel soit conscient de la limite de son pouvoir discrétionnaire et qu'il comprenne que ses décisions doivent être conformes aux politiques d'équité en matière de logement. Toute personne qui semble se laisser guider par ses préjugés ou sa partialité doit faire l'objet d'une enquête et être réprimandée.

L'un des moyens de mettre fin aux tensions raciales qui existent dans le secteur des logements publics consiste à adopter une politique antiraciste et en promouvoir le respect. Le personnel du service de l'habitation et les gestionnaires immobiliers doivent également recevoir de la formation en matière de traitement des plaintes de nature raciale.

Il convient également de déployer des efforts en vue de favoriser l'embauche de membres des minorités ethniques qui possèdent des compétences multiculturelles et qui maîtrisent parfaitement des langues étrangères autres que l'anglais et le français. Le service municipal responsable de l'habitation doit également insister pour que les minorités ethniques soient mieux représentées au sein des associations de locataires.

Communication et accès

Le service municipal responsable de l'habitation peut favoriser l'accès de la population multiculturelle aux logements inoccupés en veillant à diffuser les renseignements nécessaires dans tous les secteurs de leur collectivité. Ils ont le choix entre certaines méthodes efficaces, notamment faire paraître des messages publicitaires dans les médias des minorités ethniques, publier du matériel promotionnel dans les langues des groupes minoritaires et entrer en liaison avec des organismes représentant des groupes minoritaires. Il est important de veiller à ce que les publications qui leur sont destinées, comme les guides du locataire, soient traduites. Il convient également de redoubler d'efforts en vue d'offrir de meilleurs logements aux personnes âgées des minorités ethniques étant donné qu'elles vivent souvent dans des conditions inappropriées.

Il est essentiel de renseigner, en toute franchise, les membres des groupes ethniques pour qu'ils puissent choisir librement le quartier où ils souhaitent habiter. Le fait qu'ils se concentrent dans certains quartiers de la municipalité ne doit pas être le fruit de suppositions concernant leurs préférences. Les candidats doivent savoir où se trouvent les logements inoccupés, quelle est la période d'attente pour une habitation située dans un secteur donné et si le secteur en question peut influencer la qualité du logement offert. Lorsque les membres des minorités ethniques se montrent peu disposés à s'installer dans un quartier qu'ils ne connaissent pas, le service de l'habitation peut entreprendre des démarches visant à loger simultanément un certain nombre de ménages de même type; il peut également organiser des visites dans le quartier en question pour s'assurer que les nouveaux locataires ne seront pas aux prises avec des difficultés.

Il est important que le service de l'habitation s'assure que ses politiques et ses procédures d'attribution des logements sont équitables et justes et que tous les citoyens de la collectivité ont accès à un logement approprié, indépendamment de leur race, de leur ethnie ou de leur couleur.

Santé publique

L'égalité repose sur le traitement uniforme de personnes semblables, et aucun gouvernement ne dure s'il n'est fondé sur la justice.

Aristote (384-322 av. J.-C.)
Philosophe grec

Santé et diversité

Les différences de nature culturelle, religieuse et linguistique qui caractérisent la collectivité posent des difficultés aux dirigeants municipaux quant à la mise en œuvre de programmes en matière de santé publique. La diversité ethnique peut avoir de profondes répercussions dans certains domaines — inspection et réglementation en matière de santé publique, hygiène communautaire, éducation en matière de nutrition, promotion de la condition physique et de la santé, dentisterie préventive ou santé familiale et soins à domicile — en raison des différences qui existent dans la façon de concevoir la maladie, dans les pratiques et les rituels se rattachant au traitement des problèmes de santé, dans les habitudes alimentaires et dans les attitudes adoptées envers les organismes de soins et les dispensateurs des services de santé.

Obstacles de nature linguistique et culturelle

Le mur des langues représente souvent le plus grand obstacle à la mise en œuvre des programmes de santé publique. Lorsque des minorités ont une connaissance limitée de l'anglais ou du français, il importe de mettre à leur disposition des services d'interprétation et de traduction. De même, il serait souhaitable de publier, dans des langues autres que l'anglais et le français, la documentation sur la santé, comme les brochures et les livrets, en s'assurant que le niveau de langue et la présentation graphique tiennent compte de la composition variée de la collectivité.

On doit également identifier et rechercher toutes les compétences pertinentes, autres que le savoir-faire technique, que possèdent les dispensateurs des services de santé. Par exemple, lorsqu'ils sont au service d'une clientèle multiculturelle, ceux-ci doivent connaître les différences qui existent entre les cultures quant aux pratiques de santé. Il peut également être très avantageux de s'entourer de collaborateurs appartenant à des groupes minoritaires et qui ont une connaissance de différentes cultures.

Formation du personnel

Il est souhaitable que la sensibilisation à la diversité culturelle fasse partie des programmes de perfectionnement des employés afin d'aider ceux-ci à se familiariser avec d'autres cultures. Il importe que les interprètes soient particulièrement sensibilisés aux particularités culturelles afin de s'assurer qu'en plus de communiquer par la parole, ils soient en mesure de comprendre le langage corporel de leurs interlocuteurs. Les spécialistes en récréation, pour leur part, doivent pouvoir communiquer dans des langues autres que la leur afin d'accomplir un travail efficace auprès des minorités linguistiques. C'est pourquoi la formation linguistique doit être favorisée.

Communication et accès

Les activités d'extension communautaire organisées à l'intention des minorités ethniques, comme les présentations, les ateliers et les expositions en matière de santé, peuvent jouer un rôle utile dans l'éducation relative à la santé, la condition physique et la nutrition. Par exemple, on peut mettre sur pied, dans des centres communautaires ethniques, des programmes de soins préventifs de santé pour une clientèle qui fait halte dans ces endroits. Nombre de municipalités ont recours à des moyens audio-visuels, comme les diaporamas, la projection de vidéos ou de films, pour mieux transmettre de l'information aux groupes minoritaires.

Les comités consultatifs composés de personnes appartenant à des minorités ethniques peuvent élargir les voies de communication et aider le service de santé publique à mieux répondre aux besoins de la collectivité multiculturelle.

Programmes articulés sur la diversité culturelle

Toute administration municipale au service d'une population d'origines diverses doit reconnaître que la sensibilisation aux différences culturelles des citoyens est non seulement essentielle au maintien et à la promotion de la santé publique, mais que la collectivité elle-même joue un rôle important dans l'élaboration et la planification des programmes de santé.

Protection contre l'incendie

Sécurité incendie et diversité

Le mandat des services d'incendie comporte plusieurs volets : inspections ayant pour objet la sécurité du public, extinction des incendies, sauvetage et réanimation des victimes d'accidents et de malaises cardiaques. Ces services s'occupent également de plus en plus d'éduquer le public afin d'intensifier la prévention des incendies et de mieux renseigner les citoyens sur l'existence de mesures d'urgence.

Il est important que le service d'incendie comprenne que les caractéristiques de la collectivité peuvent influer sur l'efficacité des services d'inspection incendie et d'extinctions des incendies. La présence de minorités ethniques, raciales ou linguistiques peut en effet demander que l'on modifie le mode de protection contre l'incendie, tout comme certains types de bâtiments particuliers peuvent exiger une formation et un matériel de nature différente.

Communication et accès

Il se peut que le service d'incendie, pour mieux rejoindre les groupes minoritaires, soit appelé à traduire la documentation relative à la prévention des incendies et aux mesures d'urgence. Il importe d'expliquer clairement aux minorités ethniques les risques d'incendie que comportent certaines pratiques et habitudes de vie. Les méthodes de conservation et de cuisson des aliments, ou l'encombrement des locaux peuvent en effet être déterminés par des facteurs culturels ou économiques.

Il se peut qu'il soit nécessaire, pour mieux communiquer avec les groupes minoritaires, d'augmenter le nombre des employés multilingues et d'étendre la portée des services offerts. Grâce à une composition ethnique mieux équilibrée, le service d'incendie peut améliorer la qualité de ses relations avec les groupes minoritaires. L'organisation de réunions ou d'ateliers peut également faciliter l'éducation de ces groupes relativement à la prévention et la protection contre l'incendie.

Ainsi, pour servir efficacement une collectivité multiculturelle, tout service d'incendie doit tenir compte des particularités culturelles des citoyens et s'assurer que sa composition est l'image de la collectivité qu'il dessert.

Transport en commun

Transport et diversité

Les changements démographiques qui surviennent au sein de la collectivité peuvent avoir d'importantes répercussions sur l'exploitation du service de transport public. C'est en tenant compte des besoins et des préoccupations de la collectivité multiculturelle que les responsables du transport peuvent assurer à tous les citoyens un service sûr, efficace et rentable.

On doit d'abord, à cette fin, recruter davantage le personnel au sein des groupes ethniques minoritaires afin de s'assurer que le réseau de transport public est représentatif de la population dans son ensemble et tient compte de son caractère multiculturel. Dans les municipalités où un nombre important d'usagers parlent des langues autres que l'anglais et le français, il importe d'augmenter le nombre d'employés qui parlent d'autres langues. L'adoption d'un programme d'équité en matière d'emploi peut également faire échec à la discrimination et faciliter l'embauche de personnes appartenant à des minorités ethniques et raciales.

Favoriser la tolérance

Le réseau de transport met en contact des personnes d'origines économiques, sociales et ethniques diverses, créant ainsi une situation favorable aux tensions et aux conflits. L'expérience de certaines municipalités à cet égard suscite de sérieuses préoccupations quant à la possibilité d'affrontements raciaux dans les installations du réseau de transport. Il convient donc d'adopter et de promouvoir une politique en matière de harcèlement racial afin de protéger les usagers du réseau contre les mauvais traitements dont ils pourraient être victimes par discrimination raciale. Le texte de cette politique devrait être mis en évidence et affiché dans tous les locaux du réseau de transport.

La majorité des commissions de transport ont également un bureau qui accueille les plaintes du public. Toutefois, il importe que les plaintes majeures, dont celles qui ont pour objet des incidents provoqués par la discrimination raciale, soient traitées de façon efficace. Il serait donc utile de créer une commission de révision composée d'administrateurs principaux du réseau et d'une majorité de citoyens. Les membres de ce groupe auraient pour mandat de s'assurer que toute plainte est traitée de façon convenable.

Formation du personnel

Le personnel en contact avec le grand public doit être sensibilisé à la diversité culturelle de celui-ci afin qu'il puisse comprendre et apprécier les particularités culturelles des usagers. Cet aspect de la formation du personnel revêt une importance particulière, car le secteur du transport public cherche de plus en plus à améliorer la qualité de son service à la clientèle.

Publicité

Les responsables du transport en commun devraient, dans leurs efforts de commercialisation, tenir compte de la présence de minorités au sein de la collectivité. Cet important segment de la population n'est pas négligé, car il représente une partie substantielle des usagers du réseau de transport. C'est pourquoi les annonceurs devraient être incités à tenir compte de la diversité multiculturelle lorsqu'ils créent des annonces destinées à être affichées dans les véhicules et les locaux de la commission de transport.

Si le but que poursuivent les responsables du transport public est d'offrir à leurs usagers un service sûr, efficace et rentable, ils doivent alors être attentifs aux préoccupations et aux besoins des usagers appartenant aux groupes ethniques minoritaires.

Services de police

Tout ce qui brime l'individualité est du despotisme, quel que soit le nom qu'on lui donne.

John Stuart Mill (1806–1873)
Économiste politique et philosophe britannique

Services de police et administration locale

L'administration des services policiers peut avoir de sérieuses conséquences sur l'image et la réputation d'une municipalité, parce qu'elle en est un des aspects les plus visibles aux yeux de ses citoyens. Tout corps policier a comme mandat principal de faire respecter la loi et d'assurer la sécurité du public. Cette responsabilité embrasse un ensemble d'activités vastes et complexes, allant de l'éducation du public à la patrouille générale et à la conduite d'enquêtes criminelles.

S'adapter à la diversité

Toutefois, la qualité de la sécurité du public et du travail accompli par la police dans une collectivité dépend largement de la façon dont celle-ci s'adapte et réagit au milieu social, économique, politique et culturel. C'est pourquoi les autorités municipales devraient s'assurer que leurs services policiers répondent effectivement aux préoccupations de la collectivité, y compris celles des minorités ethniques et raciales.

Les agents de police doivent comprendre les particularités de la population, notamment ses origines culturelles, raciales et religieuses, la relation qui existe entre la collectivité et les villes avoisinantes ainsi que les attitudes des citoyens les uns envers les autres et envers la loi et la police.

Formation du personnel

Le fait, pour les policiers, de méconnaître la réalité culturelle peut être perçu par les minorités comme de l'insensibilité ou de la discrimination de leur part et peut perturber les relations au sein de la collectivité. Cela pourrait inciter bon nombre de citoyens à retirer aux policiers l'appui et la collaboration dont ils ont absolument besoin pour accomplir un travail efficace.

Dans les contacts entre policiers et membres de minorités, certains agents qui n'ont pas reçu une formation suffisante peuvent mal interpréter certaines structures de comportement et certains gestes. À titre d'exemple, mentionnons que certaines minorités ne fixent pas du regard le policier qui les interroge. Il peut arriver que cela soit perçu comme une impolitesse ou même une manifestation de culpabilité, alors qu'il s'agit en réalité d'une marque de respect. La sensibilisation aux particularités culturelles des minorités peut donc aider les policiers à mieux comprendre et apprécier les différences de nature culturelle, linguistique, raciale et religieuse qui caractérisent la collectivité.

Il est souhaitable que les policiers comprennent comment la discrimination raciale peut influer sur leur attitude et leur conduite. Et il importe également que les forces policières fassent clairement comprendre qu'elles tiennent pour inadmissible le harcèlement racial envers des agents appartenant à des groupes minoritaires.

Des études ont démontré que les préjugés raciaux ou culturels sont à l'origine d'une hausse du taux des arrestations de personnes appartenant à des groupes minoritaires. C'est pourquoi la formation dispensée aux policiers doit être élaborée de façon à tenir compte des conditions de vie locales, car les composantes ethniques varient d'une collectivité à l'autre. Il serait également bon que cette formation soit donnée en cours d'emploi et que les agents ayant de l'ancienneté y participent.

Amélioration des relations entre la police et les groupes minoritaires

L'établissement d'une collaboration entre les communautés minoritaires et la police permettra aux agents d'atteindre une plus grande efficacité dans leur travail. Parmi les stratégies pouvant améliorer la qualité des relations entre les forces de l'ordre et les minorités, on compte l'augmentation du nombre des agents affectés à la patrouille pédestre dans les quartiers densément peuplés et la participation des événements communautaires afin de renforcer les liens informels entre policiers et citoyens. De même, il serait

souhaitable d'affecter les agents à un secteur en particulier pour de longues périodes afin de permettre à ceux-ci de se familiariser avec le territoire qu'ils desservent.

Bon nombre d'immigrants viennent de pays où les forces policières sont parfois corrompues et exercent une action opprimante. C'est pourquoi ces personnes peuvent avoir une impression négative de la police. Un des moyens dont disposent les policiers pour atténuer ces préjugés est de travailler en collaboration avec les organismes de service aux immigrants afin de familiariser les nouveaux venus avec la nature des forces policières au Canada. Plusieurs corps de police disposent d'un personnel affecté aux services communautaires, qui assurent une liaison avec les groupes minoritaires afin de favoriser les relations entre policiers et citoyens et prévenir la criminalité.

Une façon intéressante de prouver que les forces policières sont sensibilisées à l'intolérance raciale serait d'incorporer, dans le système d'établissement des rapports, des mécanismes permettant d'identifier les crimes attribuables à la discrimination raciale. Les policiers doivent également être formés à reconnaître les motifs raciaux des crimes commis, car ceux-ci sont parfois difficiles à déceler.

Dans les secteurs où la connaissance des langues étrangères fait défaut à de nombreux citoyens, les corps de police devraient considérer l'opportunité d'offrir des services de traduction et d'interprétation. De même, il pourrait être souhaitable de traduire la documentation destinée au public et de recruter un plus grand nombre de policiers parmi les personnes maîtrisant plusieurs langues afin de mieux atteindre la collectivité dans son ensemble. On devrait également inciter les agents à perfectionner leur connaissance des langues étrangères.

Amélioration du service

Tout corps policier qui souhaite améliorer la qualité de son service à la population doit être représentatif du profil démographique de la collectivité dans laquelle il est implanté. Les efforts de recrutement de personnes appartenant à des minorités ethniques peuvent être soutenus par l'adoption et la mise en œuvre d'un programme d'équité en matière d'emploi.

Il est possible qu'un examen des méthodes de recrutement comme la sélection et la mise à l'épreuve des candidats révèle, par exemple, que les tests psychologiques et les tests de performance véhiculent des préjugés culturels et font obstacle à la candidature de personnes appartenant à des groupes minoritaires. Il pourrait être souhaitable, notamment, de renoncer aux exigences relatives au poids et la taille, pour autant qu'elles sont encore en vigueur, parce qu'elles desservent la cause de certains groupes ethniques qui ont tendance à être de petite taille. Dans la même veine, les autorités policières devraient repenser les règles relatives au port de l'uniforme qui pourraient être contraignantes pour certains groupes minoritaires, notamment les sikhs dont la religion exige le port du turban et de la barbe.

Les personnes multilingues et qui connaissent bien certaines cultures étrangères doivent être considérées comme des candidats de premier choix. À l'inverse, les recruteurs des services policiers devraient, au moyen de tests appropriés, écarter tout candidat qui fait preuve d'intolérance raciale.

Il existe de nombreux moyens stratégiques propres à favoriser le recrutement : la représentation, dans les brochures de recrutement, de personnes appartenant à des groupes minoritaires, l'organisation de rencontres avec des personnes de ces groupes afin de promouvoir la carrière de policier et la favorisation de la candidature de personnes issues de groupes minoritaires, particulièrement celle des jeunes. Il serait bon d'assurer une large diffusion de la documentation relative au recrutement et de chercher à communiquer avec les groupes minoritaires par l'intermédiaire des organismes et des médias ethniques. Enfin, il serait souhaitable d'établir des objectifs et des calendriers de recrutement afin d'intéresser les personnes provenant de groupes minoritaires au travail policier.

Processus de révision des plaintes

Depuis quelques années déjà, le public réclame, avec une insistance grandissante, l'étude des plaintes formulées par les citoyens relativement aux services policiers par des intervenants externes. On demande notamment que les citoyens puissent jouer un rôle plus important dans le processus de résolution des plaintes portées contre les agents de police. Le succès de ce mécanisme repose sur l'impression qu'ont les citoyens de disposer d'un processus impartial et équitable qui, par la formulation de plaintes, leur permet de s'exprimer en toute liberté.

La police dans une société multiculturelle

L'évolution de la situation démographique complique de plus en plus la tâche des autorités policières des diverses municipalités canadiennes. Parallèlement à cela, le rôle des corps de police a lui-même subi des changements; il est en effet plus orienté qu'auparavant vers le service communautaire et comporte une part de responsabilité accrue envers le public.

Dans un contexte multiculturel, la diversité de la population suscite de nombreux défis, mais elle offre également l'occasion d'augmenter l'efficacité des services policiers et de mieux combattre la criminalité.

Services sociaux

Il faudrait à mon avis, modifier la Règle d'or comme suit : Ne fais pas aux autres ce que tu voudrais qu'ils te fassent. Il se peut que leurs goûts ne correspondent pas aux tiens.

George Bernard Shaw (1856–1950)
Dramaturge irlandais

Services sociaux et diversité

Certaines municipalités offrent une variété intéressante de services sociaux, notamment l'aide sociale et les soins en maison de repos, des programmes de soutien à domicile et des services spécialisés à l'intention des enfants, des jeunes, des femmes, des personnes âgées et des handicapés physiques et mentaux.

Dans un milieu multiculturel, les différences qui caractérisent la clientèle au plan culturel, religieux et linguistique compliquent la prestation des services sociaux. Il importe donc de reconnaître la nécessité de modifier les programmes et les services de façon à mieux répondre aux attentes des citoyens.

Communication et accès

Il peut être utile de faire traduire dans diverses langues étrangères un plus grand nombre d'imprimés et de documents. Les dispensateurs de services devraient également être sensibilisés à la réalité multiculturelle afin de mieux servir la population de leur collectivité. On devrait idéalement tenir compte de certains traits culturels de comportement, comme les coutumes familiales et les préférences alimentaires. La population, de son côté, entretient diverses attentes quant aux organismes et aux dispensateurs de services sociaux. L'embauche accrue de personnes multilingues et connaissant les différentes cultures peut aider les dispensateurs de services à mieux communiquer avec les groupes minoritaires et se familiariser avec leurs particularités culturelles.

Les relations publiques ou les services d'extension devraient être ciblés sur les communautés ethniques minoritaires par la voie des médias et des organismes ethniques. Dans une société multiculturelle, la prestation des services sociaux va de pair avec la sensibilisation des responsables à la diversité culturelle de la population.

Bibliothèques

Tout État a comme fondement l'éducation de sa jeunesse.

Diogène (vers 400-325 av. J.-C.)
Philosophe grec

Tenir compte de la diversité

Les bibliothèques offrent une vaste gamme de services, qui comprend le prêt de livres et de matériel audio-visuel, la consultation d'ouvrages de référence et l'organisation de programmes de lecture à l'intention des enfants.

Les bibliothèques devraient s'assurer que leurs collections renferment un nombre approprié d'ouvrages s'adressant aux minorités ethniques — romans, livres d'histoire, ouvrages de référence et études sociologiques — et prévoir les fonds voulus pour se procurer ce matériel. On devrait également faire l'acquisition de livres d'auteurs et de recueils de poèmes ethniques et, selon la composition de la population municipale, d'ouvrages rédigés dans des langues autres que l'anglais et le français. Les responsables devraient enfin instaurer un mécanisme de révision qui permettrait d'éviter l'acquisition d'une documentation véhiculant des préjugés culturels et raciaux.

Communication et accès

Il serait souhaitable de recruter un plus grand nombre d'employés de bibliothèque auprès des collectivités multiculturelles afin de mieux tenir compte du caractère varié de la population. Il serait également bon de doter les bibliothèques d'un personnel multilingue, qui connaisse la langue des principaux groupes de la collectivité. Le fait de traduire la documentation promotionnelle représente, pour les bibliothèques, un autre excellent moyen d'établir des liens avec les communautés minoritaires. À cet égard, il peut être utile de recourir aux organismes et aux médias ethniques pour faire connaître les activités de la bibliothèque. Les programmes de lecture, les expositions de livres et les unités mobiles sont autant de moyens utiles pour diffuser les ouvrages d'auteurs appartenant à des minorités ethniques.

Les conseils des bibliothèques devraient également, par leur composition, chercher à être représentatifs des communautés qu'ils desservent de façon à se sensibiliser davantage aux particularités raciales et ethniques de la population.

La jeunesse ethnique minoritaire

Je rêve du jour où mes quatre jeunes enfants vivront dans un pays où ils ne seront pas jugés selon la couleur de leur peau, mais selon la valeur de leurs mérites.

Martin Luther King, fils (1929–1968)
Chef politique américain noir, récipiendaire du prix Nobel de la paix de 1964

Les désavantages de la jeunesse

La discrimination raciale et l'aliénation sociale peuvent être l'origine de nombreuses difficultés pour les jeunes appartenant à des minorités ethniques. Parmi les problèmes graves et propres à ce groupe, mentionnons le taux élevé de chômage, l'analphabétisme ou le faible degré de scolarisation, l'impossibilité d'accéder aux programmes et aux services récréatifs ainsi qu'aux services sociaux, la qualité médiocre du logement et les relations tendues avec les autorités policières.

Depuis une vingtaine d'annés, le taux de chômage chez les jeunes est de deux à trois fois supérieur à celui qui caractérise la population adulte. La situation est encore plus aiguë pour la jeunesse appartenant aux minorités ethniques, particulièrement aux minorités visibles. Ces facteurs défavorables suscitent de nombreux problèmes pour les jeunes. Les déficiences qui caractérisent l'acquisition de compétences et la formation chez les jeunes plongent leurs racines dans la réalité sociale, culturelle et économique du milieu. Bon nombre de municipalités ont mis sur pied des programmes d'emploi des jeunes, mais il arrive souvent qu'elles ne parviennent pas à reconnaître que la jeunesse issue des groupes minoritaires puisse, en raison de la gravité et de la nature de sa situation, avoir besoin d'une attention et d'une aide particulières. C'est pourquoi les municipalités devraient élaborer leur programme d'emploi des jeunes en fonction des besoins les plus aigus de sa clientèle.

La police et la jeunesse

Les relations entre les jeunes et la police doivent être l'objet d'une attention particulière du fait qu'elles sont souvent marquées par la méfiance et l'hostilité. Dans le cas particulier de jeunes issus de minorités ethniques ou raciales, la mésentente d'origine culturelle et le comportement discriminatoire viennent parfois compliquer la situation. Cette situation ne peut que s'envenimer si rien n'est fait pour la corriger. Les jeunes ont souvent le sentiment d'être l'objet d'un harcèlement et d'un abus de pouvoir de la part des policiers, tandis que ceux-ci, de leur côté, soutiennent qu'ils ne disposent pas d'autres moyens pour réprimer la criminalité chez les jeunes.

L'amélioration des relations entre policiers et jeunes repose sur une compréhension mutuelle, dont la seule clé est l'amélioration des communications entre les deux groupes. C'est pourquoi il serait souhaitable que policiers et jeunes gens se rencontrent de façon régulière afin de débattre ouvertement les questions qui les intéressent ou les préoccupent. De plus, il importe que les policiers participent davantage aux diverses activités de la collectivité afin de manifester leur présence sans susciter de confrontation.

Besoins récréatifs de la jeunesse

Les loisirs sont un autre domaine qui exerce une profonde influence sur les jeunes. Il est donc important d'offrir des installations et des programmes de loisirs qui répondent de façon efficace aux besoins des groupes raciaux et culturels de la collectivité, notamment ceux des jeunes. À cet égard, il serait souhaitable de déterminer comment et avec quelle fréquence les jeunes font usage des programmes récréatifs mis à leur disposition. Des efforts particuliers devraient être faits pour combler les lacunes des programmes élaborés à l'intention de certains groupes d'âge, notamment celui des jeunes de plus de 16 ans. Cet aspect revêt une importance déterminante durant les vacances scolaires, car c'est le moment où il peut être utile de prolonger les programmes de loisirs organisés pour l'été. La mise sur pied de programmes auxquels les jeunes peuvent librement participer est une façon efficace d'intéresser ceux qui ne peuvent ou ne veulent participer à des activités régulières.

On peut également procurer des occasions d'emploi à la jeunesse issue des milieux ethniques minoritaires en recrutant davantage parmi elles le personnel d'animation des loisirs. De plus, le service des loisirs peut élaborer des programmes de formation de moniteurs visant à permettre aux jeunes d'acquérir des compétences et une expérience qui amélioreront leurs chances de trouver un emploi.

Sensibiliser le personnel à la diversité culturelle des collectivités et le former en matière de relations interraciales peut également améliorer la qualité de la communication avec la jeunesse des groupes minoritaires. Il serait également utile d'apprendre aux employés comment traiter les plaintes à caractère racial. Dans le cadre des activités d'extension communautaire, il serait bon d'embaucher de jeunes travailleurs pouvant assurer une liaison avec la jeunesse des diverses communautés ethniques. Enfin, la création de comités consultatifs de jeunes constituerait pour la jeunesse un moyen officiel de participer à la planification et à l'élaboration de programmes.

Un rôle-clé pour les gouvernements locaux

Les administrations locales peuvent assumer un rôle important en s'assurant que les services et les programmes offerts en matière d'emploi et de loisirs, notamment, répondent aux besoins et aux attentes de la jeunesse relevant de sa juridiction. Les autorités municipales doivent reconnaître que la discrimination raciale désavantage souvent, de façon disproportionnée, les jeunes appartenant aux minorités ethniques et que ceux-ci doivent recevoir une attention particulière.

Participation des citoyens

La signification de la participation

L'administration locale représente la forme la plus accessible de gouvernement; elle rejoint en effet les citoyens dans le déroulement de leur vie quotidienne. La participation des citoyens est donc un élément essentiel de la prise de décisions, car elle dispose les dirigeants municipaux au dialogue ouvert avec la population et cherche à combler les divers besoins de celle-ci.

La participation à la conduite des affaires publiques à l'échelle locale revêt plusieurs formes et peut avoir plusieurs significations. Elle va en effet de la forme la plus immédiate d'intervention, soit la représentation des citoyens en tant qu'élus, jusqu'à l'exercice du droit de vote.

La participation au processus électoral est l'un des principaux moyens dont disposent les citoyens pour s'engager dans la vie publique. Elle peut revêtir une forme passive, comme le fait de permettre qu'un placard soit affiché sur sa propriété ou celui de verser une contribution. D'autre part, elle peut prendre un caractère actif, comme la sollicitation des votes de maison en maison à l'intention d'un candidat.

En dehors des périodes électorales, les citoyens peuvent participer à l'administration locale de plusieurs façons, soit en signant une pétition pour s'opposer à un projet de développement local ou en portant à l'attention de leurs représentants élus les lacunes des services municipaux.

Nomination à des fonctions au sein des conseils et des comités

Participer peut également signifier être membre d'une assemblée municipale comme un conseil, une commission ou un comité chargés de prendre des décisions dans certains domaines comme la planification communautaire, l'exploitation de bibliothèques, l'établissement d'un règlement relatif au stationnement, le logement et la santé publique.

Il importe que les responsables municipaux assurent une large diffusion aux offres de postes à combler au sein des comités, des conseils et des commissions afin de susciter l'intérêt de citoyens compétents. Pour encourager les minorités ethniques et autres groupes sous-représentés, comme les femmes et les invalides, à soumettre leur candidature, les avis publics annonçant des postes devraient préciser que la municipalité désire augmenter la participation de ces groupes à la vie publique. La composition de toute administration municipale et de ses diverses structures administratives devrait traduire la diversité de la collectivité.

Une responsabilité partagée

Certaines décisions peuvent influer sur la qualité de la vie des citoyens, notamment celles qui ont trait aux loisirs, au logement, aux services policiers et la protection contre l'incendie, aux services municipaux, la planification, l'emploi, la santé publique et au transport en commun. Il est donc vital que les citoyens soit tenus au courant du rôle et des activités de l'administration locale afin de participer au processus décisionnel.

La décision, par exemple, de procéder à un rezonage et d'autoriser certains types de mise en valeur immobilière peut modifier le visage d'un quartier. C'est ainsi qu'il est de la plus haute importance de solliciter l'opinion des citoyens relativement aux conséquences de tout projet de changement. Les autorités municipales sont tenues d'inviter les citoyens à faire connaître leurs réactions et, de leur côté, ces derniers ont le devoir d'accorder leur collaboration et d'exprimer leurs opinions.

Les dirigeants municipaux doivent comprendre que le mécanisme de consultation des citoyens doit déborder le cadre des assemblées publiques, qui n'attirent d'ailleurs souvent qu'une faible partie de la population. On doit donc chercher d'autres moyens d'obtenir une rétroaction de la part des citoyens sur les questions et les activités relatives à la vie municipale. Les dirigeants, élus ou non, doivent s'entretenir de façon régulière avec les

responsables des organismes ethniques afin de connaître les préoccupations qui animent leur collectivité.

On doit également tenir les groupes minoritaires au courant de la tenue des séances du conseil et du comité permanent du conseil afin de procurer à ceux-ci l'occasion d'exprimer leurs préoccupations.

Défi et atouts de la participation

Il est difficile et compliqué pour les dirigeants municipaux d'une collectivité multiculturelle de s'acquitter de leurs responsabilités, car les besoins des citoyens sont eux-mêmes variés et complexes. Il est donc essentiel que la population prenne part au processus décisionnel afin d'assurer l'efficacité, l'équité et la rentabilité des administrations locales. Seul le partenariat des élus et des citoyens peut permettre aux administrations locales de relever le défi et de saisir les occasions qu'offre une société multiculturelle.

Avantages découlant de l'amélioration des relations interraciales

Le but ultime de la vie n'est pas la connaissance, mais bien l'action.

Thomas Henry Huxley (1825–1895)
Biologiste et écrivain britannique

À mesure que se diversifie la composition raciale, culturelle, linguistique et religieuse de la collectivité, les autorités municipales devraient suivre l'évolution des besoins de la population et modifier leurs politiques et leurs programmes de façon à mieux répondre aux besoins des citoyens, compte tenu des ressources dont elles disposent. Les coûts qui se rattachent à l'actualisation et l'amélioration des services seront par ailleurs largement compensés par les avantages que ces changements procureront à la municipalité. À cet égard, citons notamment :

- l'emploi à bon escient des ressources humaines (la personne qui convient au poste à pourvoir);
- l'amélioration de la mise en œuvre des programmes;
- la minimisation des plaintes formulées par les employés;
- la pratique loyale en matière d'emploi;
- l'utilisation optimale des services municipaux;
- la facilitation de l'accès aux services municipaux, qui contribuera à améliorer la santé publique;
- la stimulation de l'économie municipale. (Ce regain de vitalité découlera du fait que les minorités ethniques et raciales seront invitées à participer à la mise en œuvre de programmes de développement économique comme, par exemple, l'amélioration de secteurs commerciaux tels que la Petite Italie et le Quartier chinois, le jumelage de certaines villes et le commerce international.);
- l'amélioration du processus décisionnel, résultant de la pleine utilisation des talents et des compétences du personnel municipal, y compris les employés issus de milieux minoritaires;
- l'utilisation accrue des parcs et des installations de loisirs;
- l'amélioration des relations entre policiers et groupes minoritaires;
- la répartition plus efficace, juste et rentable des ressources disponibles;
- l'intensification de la participation des citoyens aux affaires municipales.

Liste de contrôle à l'intention de l'administration municipale

Activité	Problème à résoudre	Mesures recommandées
Personnel/ Ressources humaines	• Sous-représentation et ségrégation professionnelle des employés municipaux issus de minorités ethniques et raciales	**Entreprendre** une étude sur la représentation des minorités au sein du personnel municipal. **Mettre** en œuvre un programme d'équité en matière d'emploi. **Étudier** les méthodes de recrutement, d'embauche, de promotion et de formation ainsi que les régimes de prévoyance en vigueur. **Sensibiliser** les employés, notamment les directeurs et les agents de maîtrise, aux particularités culturelles de la collectivité et leur donner une formation en matière de relations interraciales. **Établir** une politique sur le harcèlement racial au travail et une méthode de traitement des plaintes. **Mettre** au point des programmes d'embauche spéciaux à l'intention de la jeunesse.
Secrétariat municipal	• Connaissance insuffisante des minorités relativement aux services municipaux	**Offrir** une information plus complète dans des langues autres que l'anglais et le français. **Diffuser** cette information par l'intermédiaire des médias et des organismes ethniques.
	• Incapacité des services à traiter les demandes dans des langues autres que l'anglais et le français	**Garder** à jour la liste des employés multilingues pouvant servir d'interprètes de façon informelle.
	• Manque d'information sur les minorités de la part des autorités municipales	**Fournir** aux services municipaux une liste des organismes et des médias ethniques. **Organiser** des ateliers afin d'informer les minorités sur les services municipaux offerts. **Élaborer** des systèmes informatiques servant à la collecte de données sur les particularités des minorités afin d'améliorer la planification, la disponibilité et la prestation des services. **Mettre** sur pied un service de traduction à l'intention de la population et des services municipaux.
Représentation au sein des conseils et des comités	• Sous-représentation des minorités	**Recruter** davantage parmi les minorités.
	• Mécanismes insuffisants de consultation des minorités	**Publier** les offres d'emploi dans les médias ethniques et les locaux des organismes de groupes minoritaires. **Faire** participer le conseiller en matière de relations interraciales au processus de nomination.

Activité	Problème à résoudre	Mesures recommandées
Attribution des subventions municipales	• Allocation disproportionnée des subventions • Non-utilisation des subventions au profit de la collectivité entière	**Réviser** le processus d'attribution des subventions municipales afin de s'assurer que les groupes minoritaires reçoivent leur juste part. **Réviser** les principes d'attribution des subventions relativement aux services de traduction et d'interprtation. **Appuyer** les groupes qui s'occupent des relations interraciales et de l'intégration des nouveaux venus. **Appuyer** la tenue d'événements qui reconnaissent et mettent en évidence le caractère multicultuel de la municipalité. **Demander** que les organismes solliciteurs de fonds, notamment les organismes de santé et de services sociaux, fassent la preuve de leur accessibilité aux communautés minoritaires en faisant connaître les moyens qu'ils utilisent à cet égard : profil de la clientèle, sensibilisation du personnel aux particularités culturelles de la population et formation de celui-ci en matière de relations interraciales, publication de matériel promotionnel dans des langues autres que l'anglais et le français et services d'interprétation. **Inciter** tous les organismes bénévoles subventionnés à traduire la diversité ethnique de la collectivité qu'ils desservent dans leur affichage, la composition de leur personnel et la gamme de leurs services.
Achats Contrats	• Préoccupation relative au fait que certaines entreprises ayant des liens contractuels avec la municipalité font preuve de discrimination	**Établir** un programme de respect de l'obligation contractuelle afin de s'assurer que les personnes qui passent des contrats avec la municipalité observent le principe de la nondiscrimination et qu'elles établissent et appuient des programmes à cet égard.
	• Entreprises exploitées par des personnes de groupes minoritaires n'ayant pas leur juste part des contrats	**Établir** une politique d'approvisionnement auprès de fournisseurs appartenant à des groupes minoritaires afin d'assurer l'attribution équitable des contrats.
Gérant municipal Travaux publics	• Plaintes relatives à la présence de graffiti choquants	**Installer** une ligne téléphonique prioritaire en vue d'affecter des employés municipaux à la suppression des graffiti. **S'assurer** que les services, comme l'enlèvement des ordures ménagères, sont adéquats dans les secteurs à forte densité de population. **Offrir** des services d'urgence dans des langues étrangères.
Politiques et règlements municipaux	• Insuffisance des connaissances sur les minorités • Insuffisance des connaissances des minorités	**Établir** et diffuser une politique multiculturelle et un règlement anti-discriminatoire. **Diffuser** de la documentation dans des langues étrangères. **Mettre** sur pied une clinique d'aide juridique à l'intention des minorités.

Activité	Problème à résoudre	Mesures recommandées
		Apporter des modifications aux règlements en vigueur afin d'assurer leur conformité aux sections 15 et 27 de la Charte des droits et libertés.
Parcs, services récréatifs et loisirs	• Sous-utilisation des programmes par les minorités	**Étudier** l'utilisation que les minorités font de ces services. **Évaluer** les besoins. **Intensifier** le recrutement de personnes multilingues et possédant des connaissances multiculturelles. **Axer** les programmes sur les groupes minoritaires : par exemple, la formation de jeunes moniteurs, l'orientation familiale et les activités destinées aux aînés. **Favoriser** la pratique du bénévolat dans les collectivités. **Élargir** la portée des services et de la publicité en recourant à des agents d'extension communautaire et aux organismes et médias ethniques. **Sensibiliser** le personnel et les bénévoles aux particularités culturelles de la collectivité au moyen d'une formation appropriée. **Combler** les lacunes des programmes d'été établis à l'intention de la jeunesse en prolongeant les horaires et en établissant des programmes auxquels les jeunes peuvent participer à leur gré. **Traduire** la documentation dans diverses langues étrangères.
Planification communautaire	• Information insuffisante sur les communautés minoritaires	**Recueillir** de l'information sur les groupes minoritaires ethniques et raciaux. **Entamer** des consultations auprès des groupes minoritaires en utilisant des méthodes classiques et des méthodes exceptionnelles. Dans l'établissement des politiques et des programmes, tenir compte des besoins particuliers des minorités : exigences spéciales en matière de logement, services et installations culturels et communautaires et diversité des structures familiales. **Réviser** les méthodes d'évaluation des besoins.
Développement économique	• Sous-représentation des minorités dans le groupe des travailleurs et commerçants autonomes	**Faire** le relevé des entreprises appartenant à des personnes de groupes minoritaires afin de recueillir des données sur leur nombre, les types d'industries représentés, les niveaux d'emploi, la structure des commerces et l'accès aux sources de financement.
	• Connaissance et/ou utilisations insuffisantes des services consultatifs existants	**Réviser** les politiques municipales existantes en matière de développement économique et de planification et de zonage. **Organiser** des ateliers à l'intention des hommes d'affaires appartenant à des groupes minoritaires.

Activité	Problème à résoudre	Mesures recommandées
		Prévoir des rencontres avec les représentants des entreprises exploitées par les minorités. **Traduire** la documentation dans des langues étrangères. **Nommer** un conseiller auprès des commerçants appartenant à des minorités. **Réviser** les méthodes d'achat et d'appel d'offres. **Utiliser** les moyens de diffusion des médias ethniques.
		Dans les activités générales de promotion (comme, par exemple, la publication de répertoires commerciaux), tenir compte des entreprises appartenant à des personnes de groupes minoritaires. **Reconnaître** le caractère multiculturel des collectivités en préservant le patrimoine architectural, les symboles, les noms de rues et de secteurs et en diffusant une documentation promotionnelle à cet égard. **Susciter** la participation des minorités à l'aide et au commerce internationaux. **Appuyer** la tenue d'événements multiculturels.
Logement	• Plaintes relatives à la discrimination raciale dans l'attribution d'unités de logements	**Tenir** des registres sur les groupes ethniques afin de déceler, dans le processus d'allocation-logement, les manifestations de préjugés ethniques ou raciaux.
	• Difficulté éventuelle du personnel affecté au logement à communiquer avec les minorités	**S'assurer** que le personnel comprend les particularités culturelles des minorités et a reçu une formation en matière de relations interraciales. **Recruter** davantage des personnes multilingues et possédant des connaissances multiculturelles. **Traduire** la documentation dans des langues étrangères. **Consulter** les groupes minoritaires.
	• Quartier sujet aux tensions et aux conflits ou opposant une résistance à l'arrivée massive des minorités	**Inciter** les minorités à déléguer des personnes pour les représenter dans les associations de locataires. **Élaborer** un énoncé de principes relativement à l'équité en matière de logement, dans lequel on interdit la discrimination ou le harcèlement de nature raciale, religieuse ou ethnique. **Offrir** aux administrateurs immobiliers une formation les sensibilisant aux particularités culturelles de la collectivité.
	• Vanadalisme et flânerie des jeunes	**Faciliter** l'accès aux installations récréatives.

Activité	Problème à résoudre	Mesures recommandées
	• Plaintes des locataires appartenant aux groupes minoritaires relativement à l'insuffisance de la lutte antiparasitaire, de l'entretien et de la réparation des logements	**S'assurer** que les plaintes sont traitées rapidement et avec efficacité. **S'assurer** que les locataires connaissent les moyens de lutter contre les parasites et de minimiser les réparations.
Santé publique	• Sous-utilisation des programmes de santé par les minorités	**Étudier** les besoins des minorités en matière de santé. **Recruter** davantage de personnes multilingues et possédant des connaissances multiculturelles.
	• Compréhension insuffisante des règlements en matière de santé de la part des minorités en raison de facteurs culturels ou de barrières linguistiques	**Organiser** des ateliers à l'intention des minorités. **Traduire** les principaux documents diffusés en matière de santé.
	• Utilisation des services d'urgence en dernier recours	**Garder** à jour la liste des employés multilingues. **Offrir** aux groupes nombreux des services d'interprétation et s'assurer que les interprètes sont sensibilisés, par une formation appropriée, aux particularités culturelles des collectivités. **Favoriser** l'utilisation du Système de collecte de l'information médicale, outil de diagnostic conçu pour surmonter l'obstacle de la langue en l'absence d'un interprète. **Passer** en revue les imprimés afin de s'assurer qu'ils sont rédigés dans une langue de niveau approprié et que leur présentation graphique est convenable. **Se servir** des ressources audio-visuelles pour faire l'éducation du public. **Offrir** au personnel la formation voulue pour le sensibiliser aux particularités culturelles de la population et lui permettre d'apprendre de nouvelles langues.
Services d'incendie	• Sous-représentation des minorités ethniques et raciales	**Étudier** la représentation des minorités au sein du service. **Établir** un programme d'équité en matière d'emploi. **Réviser** les exigences relatives à la taille et au poids des candidats ainsi qu'à leur condition physique.
	• Connaissance insuffisante des minorités relativement à la prévention contre l'incendie, la réglementation en matière d'incendie et les mesures d'urgence	**Élargir** la portée de l'éducation du public et de l'extension communautaire de façon à rejoindre les communautés minoritaires. **Traduire** la documentation dans des langues autres que l'anglais et le français.

Activité	Problème à résoudre	Mesures recommandées
Police	• Sous-représentation des minorités ethniques et raciales dans les forces policières	**Mener** une étude sur la représentation des groupes minoritaires. **Établir** un programme d'équité en matière d'emploi. **Étendre** la portée de la campagne de recrutement afin d'attirer davantage les minorités. **Réviser** les exigences relatives à la taille et au poids ainsi qu'à la condition physique afin de s'assurer que leur maintien est essentiel à l'exécution du travail. **Réviser** les tests psychologiques et les tests de performance afin de vérifier s'ils véhiculent des préjugés culturels. **Soumettre** les candidats qui font preuve d'intolérance raciale à des tests afin d'écarter leur candidature.
	• Relations difficiles entre policiers et groupes minoritaires	**Assister** aux événements communautaires afin d'établir des contacts avec les groupes minoritaires. **Patrouiller** à pied les secteurs à forte densité de population afin de manifester la présence policière sous un jour favorable et d'améliorer les relations établies avec la collectivité. **Procurer** à tous les policiers, notamment aux agents de maîtrise comme les sergents, une formation qui les sensibilise aux particularités culturelles de la population. **Mener** une campagne d'éducation du public sur le rôle et les responsabilités du corps de police et de la collectivité. **Traduire,** à l'intention des minorités nombreuses, les publications diffusées par la municipalité comme, par exemple, celles qui traitent de la prévention du crime. **Offrir** des services d'urgence dans des langues étrangères. **Établir** un mécanisme indépendant pour accueillir les plaintes des citoyens.
	• Crimes d'origine raciale et dommages à la propriété	**Identifier** les crimes d'origine raciale et établir les dossiers pertinents à ce sujet.
Bibliothèques	• Sous-utilisation par les minorités	**Élargir** la portée de l'extension communautaire et de la publicité. **Recruter** davantage des personnes multilingues et ayant des connaissances multiculturelles. **Réviser** les méthodes d'étude des besoins des minorités. **Offrir** des services dans des langues étrangères. **Accroître** le nombre de ressources et de programmes qui traduisent l'apport et l'expérience des diverses minorités : programmes de lecture, bibliothèques mobiles et expositions de livres.

Activité	Problème à résoudre	Mesures recommandées
Service juridique	• Connaissance insuffisante des lois relatives aux droits de la personne et aux droits en matière d'égalité	**Réviser** les lois en vigueur. **S'assurer** que la municipalité est pleinement consciente de ses obligations légales relativement aux droits de la personne et aux droits en matière d'égalité.
Transport en commun	• Sous-représentation des minorités au sein du personnel	**Recruter** davantage le personnel parmi les minorités. **Établir** un programme d'équité en matière d'emploi.
	• Information insuffisante sur les minorités	**Sensibiliser** les employés, notamment ceux qui travaillent avec le public, aux particularités culturelles de la population en leur donnant une formation appropriée.
	• Plaintes relativement au harcèlement racial	**Établir** une politique en matière de harcèlement racial et un mécanisme d'accueil des plaintes à cet égard. Traduire la documentation existante dans des langues étrangères. **Consulter** davantage les groupes minoritaires. **Inciter** les annonceurs à tenir compte de la diversité ethnique et raciale de la collectivité dans la publicité affichée dans les transports publics.
Services sociaux	• Connaissance insuffisante des minorités ethniques	**Recueillir** de l'information sur les groupes minoritaires ethniques et raciaux. **S'assurer** que les services offerts tiennent compte des particularités culturelles de ces groupes comme, par exemple, leurs préférences alimentaires, leurs coutumes familiales et leurs pratiques sociales.
	• Sous-utilisation des programmes et des services par les minorités	**Consulter** les groupes minoritaires relativement aux besoins qu'ils éprouvent. **Élargir** la portée de l'extension communautaire et de la publicité et se servir, à cette fin, des organismes et des médias ethniques. **Augmenter** le nombre des employés multilingues et ayant des connaissances multiculturelles. **Sensibiliser** le personnel aux particularités culturelles de la population et lui faire apprendre des langues étrangères. **Traduire** la documentation diffusée dans la population et offrir, au besoin, des services d'interprétation. **S'assurer** que les programmes et les services mis en œuvre tiennent compte des particularités culturelles des minorités. **Sensibiliser** le personnel aux particularités culturelles de la population en lui donnant une formation appropriée.

La Fédération canadienne des municipalités

La FCM est le porte-parole national des administrations municipales du Canada. Fondée en 1937, elle représente les municipalités de toutes tailles et de tous les coins du pays. Composée de 446 municipalités membres et de toutes les principales associations provinciales et territoriales de municipalités, la FCM fournit une tribune nationale qui permet aux dirigeants municipaux d'échanger leurs vues et de partager leurs expériences. Par le biais de ses publications, réunions et congrès, la FCM tient ses membres au courant des questions et problèmes de l'heure auxquelles le palier local doit faire face.

Les priorités en matière de politiques et programmes sont établies par le Conseil national d'administration de la FCM qui compte 65 élus municipaux. Des comités permanents et des groupes d'étude analysent les questions d'intérêt commun pour les membres de la FCM et ils formulent des recommandations à leur sujet.

Au congrès annuel de 1986, le groupe d'étude sur les relations interraciales a présenté son énoncé de politique intitulé « L'amélioration des relations interraciales dans les municipalités canadiennes », énoncé qui a été approuvé par le congrès. La FCM s'est ainsi engagée à continuer de promouvoir les relations interraciales au palier local.